50 EXERCICES pour MIEUX COMMUNIQUER AVEC LES AUTRES

Jean-Philippe Vidal

EYROLLES

Exercice n°00 :

Ce livre est-il fait pour vous ?

Parmi les propositions ci-dessous, cochez celles qui vous correspondent.

- ☐ Parfois, vous avez l'impression de parler chinois.
- ☐ Vous aimeriez avoir 1 500 amis sur Facebook.
- ☐ Vous n'êtes pas du genre à faire le premier pas.
- ☐ Vous perdez vos moyens quand vous vous sentez agressé.
- ☐ Parler de vous vous coûte.
- ☐ Vous aimeriez que les autres soient sans défaut.
- ☐ Cela vous énerve qu'on ne vous comprenne pas immédiatement.
- ☐ Sous le coup de l'émotion vos mots dépassent souvent votre pensée.
- ☐ Vous avez perdu de vue des amis à cause de quiproquos idiots.
- ☐ D'après votre chef, vous n'avez pas l'esprit d'équipe.

Moins de 2 réponses : ce livre ne vous concerne pas.

2 à 5 réponses : la lecture de ce livre vous sera probablement bénéfique. Elle vous permettra d'améliorer la qualité de vos relations.

6 à 10 réponses : ce livre est fait pour vous ! À la maison, entre amis ou au travail, vos relations avec les autres sont souvent tendues. Êtes-vous sûr de bien communiquer ? Voici 50 exercices pour le vérifier...

Code éditeur : G54375 ISBN : 978-2-212-54375-9

Couverture : Gaëlh Sultan


50 EXERCICES
pour MIEUX
COMMUNIQUER
AVEC LES AUTRES

Groupe Eyrolles
61, Bd Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05

www.editions-eyrolles.com

Jean-Philippe Vidal est coach, formé à diverses approches de développement personnel. Il est vice-président de la Fédération française de PNL. Fondateur du cabinet EnVOLUTION (http://www.envolution.fr), il intervient en coaching, conseil et formation à partir d'une approche centrée sur l'ennéagramme.

ISBN : 978-2-212-54375-9

Jean-Philippe Vidal



EYROLLES

Dans la même collection :

Christophe Carré, 50 *exercices pour maîtriser l'art de la manipulation.*

Laurie Hawkes, 50 *exercices d'estime de soi.*

Jacques Regard, 50 *exercices pour ne pas tout remettre au lendemain.*

Jacques Regard, 50 *exercices pour retrouver le bonheur.*

Sommaire

Introduction

À l'entrée du port de Copenhague, une statue de bronze immortalise la Petite Sirène qui naquit de l'imagination de l'écrivain danois Hans Christian Andersen, auteur des célèbres contes pour enfants. Dans l'histoire, la Petite Sirène tombe amoureuse d'un prince, après l'avoir sauvé d'un naufrage. Or il vit sur terre, et elle, au fond des océans. La communication semble impossible, sauf à utiliser les services d'une sorcière qui donnera des jambes à la Sirène en échange de sa voix. Les deux êtres peuvent alors se rencontrer, mais ils ne peuvent échanger un mot...

Métaphoriquement, ce conte met en lumière la difficulté que peuvent avoir deux personnes à communiquer malgré leur volonté. Nous aspirons tous à mieux nous faire comprendre et à mieux comprendre les autres. L'objectif de cet ouvrage est de fournir, à travers une sélection d'exercices, une « boîte à outils » pour y parvenir.

Regardons tout d'abord brièvement ce qui se cache derrière la notion de *communication*. Réfléchir sur le sujet, c'est se poser quatre questions :

- Qui communique ?
- Que dit cette personne ?
- À qui le dit-elle ?
- De quelle manière le dit-elle ?

Pour communiquer, il faut être au moins deux. Si l'un des partenaires du dialogue est absent, au sens propre comme au

sens figuré, le message sera difficile à faire passer. Par ailleurs, dans l'échange avec l'autre, il y a le fond mais aussi la forme. Si vous dites des choses très importantes sur le ton de la plaisanterie par exemple, vos propos n'auront peut-être pas l'impact souhaité... La communication est donc finalement une alchimie qui se joue à trois : vous, l'autre, et la relation qui s'instaure entre vous deux.

Nous avons structuré notre « boîte à outils » en six grandes parties, qui abordent les différentes facettes de la communication.

1. Être présent : communiquer avec l'autre, c'est avant tout être soi-même présent dans l'échange, et disponible pour celui à qui l'on souhaite transmettre quelque chose. Il est donc nécessaire de s'impliquer, de donner de sa personne. *Être présent* peut d'ailleurs signifier s'offrir à l'autre, *être un présent*. Nous vous donnerons dans cette partie des pistes pour vous placer dans une vraie disponibilité d'esprit en situation d'échange avec les autres.

2. Accepter la différence : nous l'avons dit plus haut, on ne communique pas tout seul. L'acte prend sens si quelqu'un est là pour le recevoir. Pour bien communiquer, il faut savoir accepter l'autre tel qu'il est, dans sa différence. Ce faisant, on devient capable d'accepter sa propre différence et d'oser l'exprimer pleinement. Les exercices proposés dans cette partie vous permettront de mettre en évidence la nature profondément « autre » de vos interlocuteurs.

3. Travailler la clarté du message : toute ambiguïté de langage est source potentielle d'incompréhension. C'est le vieux principe du « téléphone arabe » : un individu dit quelque chose à un autre, qui le répète à son tour à sa façon à un troisième, et ainsi

de suite. Chacun omet de donner à ses propos toute la clarté nécessaire, et au bout du compte, la première personne de la chaîne reçoit un message qui, après avoir transité de proche en proche, peut signifier l'inverse de ce qu'elle avait voulu dire ! Nous verrons dans cette partie comment être aussi clairs que possible dans nos interventions.

4. Rencontrer l'autre : pour communiquer, nous bâtissons un pont entre deux contrées radicalement distinctes, car l'autre est profondément différent de nous. Rencontrer l'autre, c'est s'engager sur ce pont pour garantir que son message soit bien reçu. Vous trouverez dans cette partie des exercices permettant cette rencontre.

5. Interagir : la communication est une danse qui s'exécute à deux. À chaque instant, les interlocuteurs doivent rester synchronisés sur un même rythme, afin d'obtenir un échange facile et agréable. Vous apprendrez dans cette partie des techniques permettant de maintenir cette fluidité et d'éviter les dérapages.

6. Gérer les conflits : combien de fois les conflits naissent-ils d'incompréhensions, donc de mauvaises communications ? Nous nous avançons à peine en répondant : « Toujours ! » Nous verrons dans cette partie des méthodes à utiliser pour échanger dans des circonstances conflictuelles, quand la moindre étincelle risque de mettre le feu aux poudres.

Les exercices proposés tout au long de l'ouvrage s'appuient majoritairement sur les approches éprouvées que sont :

- l'analyse transactionnelle (AT) : fondée par Éric Berne, à partir des années cinquante, cette théorie de la personnalité et de la communication entre individus – d'où la notion de *transaction* – permet de prendre conscience de ce qui se joue

dans les relations entre personnes ou dans un groupe. Elle propose des modalités pour résoudre les problèmes identifiés ;

- la programmation neurolinguistique (PNL) : développé par John Grinder et Richard Bandler dans les années soixante-dix, cet ensemble de techniques est destiné à améliorer la communication entre les individus ;
- la communication non violente (CNV) : codifié par Marshall Rosenberg dans les années soixante-dix et s'inspirant des travaux de Carl Rogers et d'Abraham Maslow, ce processus de communication vise à améliorer la qualité des relations entre les individus. Il est particulièrement intéressant à utiliser dans des contextes conflictuels.

À l'intérieur d'une partie, les exercices sont organisés selon une logique de complexité croissante. Le tout est conçu pour pouvoir travailler chaque aspect du processus de communication sans avoir besoin de maîtriser auparavant d'autres points. Vous pouvez donc vous laisser guider par votre intuition au fil des exercices si vous en éprouvez l'envie, sans forcément respecter l'ordre proposé.

Bonne communication !

1

Être présent

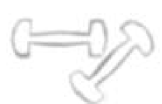
Pour communiquer, il faut être au moins deux ! Commençons par nous intéresser au premier interlocuteur : vous-même. Si vous n'êtes pas présent pour l'autre (par exemple si vous êtes en train de penser à autre chose en parlant ou en écoutant), vous ne communiquez pas vraiment...

Les exercices qui suivent vous aideront à être disponible pour l'échange, au moment où il se déroule.

Exercice n° 1. Êtes-vous plutôt extraverti ou introverti ?

Plutôt extraverti, vous privilégiez le monde extérieur ; plutôt introverti, votre monde intérieur. Aucune des deux tendances n'est bonne ou mauvaise pour bien communiquer, mais l'excès dans un sens ou dans l'autre est néfaste. Trop extraverti, vous ne laisserez pas de place à votre interlocuteur, et la communication se transformera vite en monologue. Trop introverti, vous n'irez pas à sa rencontre, et vous resterez dans votre univers intérieur. L'attitude correcte consiste donc à rechercher un équilibre entre les deux, car c'est ainsi que vous communiquerez le mieux.

Pour chaque proposition ci-dessous, choisissez la réponse qui vous correspond. Faites-vous le cadeau de répondre le plus sincèrement possible !



1. Quand vous êtes dans une file d'attente, vous avez plutôt l'habitude :

A) d'entamer une conversation avec les personnes qui vous entourent.

B) d'attendre sans rien dire.

2. Vos amis diraient de vous que vous êtes :

A) facile d'abord.

B) plutôt réservé.

3. Dans votre environnement professionnel, vous avez tendance à :

A) vous montrer sociable avec vos collègues.

B) rester dans votre coin.

4. Si le téléphone sonne :

A) vous vous dépêchez d'aller décrocher.

B) vous espérez que quelqu'un d'autre va répondre.

5. Au cours d'une soirée organisée, vous essayez plutôt :

A) de rencontrer un maximum de nouvelles personnes.

B) de passer la soirée avec des amis proches.

6. L'idée de faire la connaissance d'un inconnu :

A) vous donne de l'entrain.

B) vous fatigue.

7. Vous vous sentez plus doué pour :

A) mener la conversation.

B) écouter les autres.

8. Vous considérez que vous êtes quelqu'un :

A) d'ouvert.

B) de réservé.

9. Vous avez tendance à :

A) beaucoup parler.

B) être attentif aux autres.

10. Vous avez plutôt l'habitude :

A) de donner d'entrée votre point de vue.

B) d'écouter ce qui va se dire.

Analyse des réponses

Comptez le nombre de réponses A et le nombre de réponses B que vous avez choisies.

Quel est le plus élevé ? _____________

Si vous avez un maximum de A, *vous avez vraisemblablement une tendance extravertie. Vous êtes orienté vers « l'extérieur » : vous puisez votre énergie et vous la laissez s'exprimer dans le monde extérieur. Vous êtes actif, sociable et avez de nombreuses relations. Expansif, vous êtes à l'aise avec les gens.*

Si vous avez un maximum de B, *vous avez vraisemblablement une tendance introvertie. Vous êtes orienté vers « l'intérieur » : vous puisez votre énergie et vous la laissez s'exprimer dans votre monde intérieur. Vous êtes réfléchi, réservé et avez un nombre restreint de relations. De nature tranquille, vous êtes à l'aise avec les idées.*

Exercice n° 2 • À la recherche de l'équilibre

Le but de cet exercice est que vous preniez conscience de la façon dont est réparti le poids de votre corps et des conséquences de ce positionnement sur votre envie de communiquer.

Asseyez-vous sur le bord d'une chaise et posez-vous les questions suivantes.

1. Où se situent vos pieds par rapport à votre centre de gravité ?

____

2. Que se passerait-il si soudain la chaise n'était plus là ?

____

3. Quelle forme prend votre dos ?

____

4. Vers où se porte votre regard ?

----

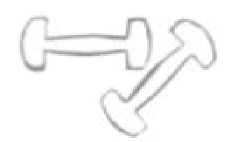
5. Imaginez que vous deviez communiquer à cet instant. Comment ressentez-vous cette perspective ?

----

6. Installez-vous plus confortablement sur la chaise, de sorte à tenir votre dos bien droit. Imaginez à présent que vous ayez à communiquer. Comment ressentez-vous cette perspective ?

Variante

Vous pouvez essayer diverses postures, avec ou sans chaise, et constater combien la position adoptée vous rend ou non présent au monde : vous pouvez vous sentir plus ou moins ouvert ou disponible pour l'autre, ou au contraire gêné ou en repli sur vous-même… L'idéal est un équilibre entre le retrait et l'engagement, propice à la communication.



Exercice n° 3 • Respirez !

Pour communiquer, il est essentiel d'être disponible pour l'autre, mais aussi d'être « présent à soi ». La respiration peut vous y aider, découvrez celle qui vous convient le mieux.

Installez-vous dans un endroit tranquille et observez votre respiration.



1. Est-elle lente ou rapide ? Respirez-vous plus au niveau de la cage thoracique ou bien au niveau de l'abdomen ? Vous pouvez poser une main sur votre poitrine et une autre sur votre ventre pour sentir la façon dont l'un ou l'autre se soulève.

----

2. Respirez avec le haut des poumons, de sorte que votre poitrine ait un maximum d'amplitude, et observez le monde autour de vous. Comment le ressentez-vous ?

----

3. Gardez une respiration « haute » mais moins complète, plus accélérée. Dans quelles dispositions cela vous met-il ?

----

4. Respirez maintenant avec le ventre, de sorte que vous puissiez sentir votre main se soulever sur votre abdomen. Comment ressentez-vous à présent le monde autour de vous ?

Commentaire

Une respiration « haute », avec la poitrine, nous rend habituellement plus extravertis, plus actifs vis-à-vis du monde extérieur. Cet effet s'accentue encore si la respiration est courte.

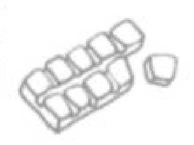
Une respiration « basse », avec le ventre, nous ancre à l'intérieur de nous-mêmes. Elle nous met davantage en contact avec notre univers intérieur et nous rend plus introvertis.

Dans vos échanges avec les autres, vous pouvez désormais prêter attention à la façon dont vous respirez et la modifier afin de mesurer ses effets sur la communication en cours.

Exercice n°4 • Faites-vous confiance !

Pour entrer en communication avec l'autre, vous devez avoir confiance dans le fait que l'on peut vous accueillir comme vous êtes. À travers cet exercice, vous pourrez détecter vos difficultés potentielles à accepter l'idée que vous êtes digne d'intérêt, d'amour, etc.

Installez-vous face à un miroir, dans un endroit où vous êtes assuré de n'être ni dérangé ni observé par quelqu'un d'autre (vous pouvez par exemple vous enfermer dans votre salle de bains). Regardez votre image dans la glace, bien dans les yeux.



1. Dites-lui : « Je te reconnais. » Quel effet cela vous fait-il ?

----

2. Dites-lui : « Je t'accepte. » Quel effet cela vous fait-il ?

----

3. Dites-lui : « Je t'aime. » Quel effet cela vous fait-il ?

Commentaire

Si vous avez éprouvé des difficultés sur l'une de ces trois phrases simples, cela signifie que vous croyez, à tort, ne pas être digne d'être reconnu, accepté ou aimé. Vous allez alors à la rencontre de l'autre avec cette croyance qui, inconsciemment, va polluer la qualité de votre échange.

En effet, si vous-même ne croyez pas que l'on puisse vous accepter tel que vous êtes, comment pouvez-vous penser qu'un autre puisse le faire ? Comment pouvez-vous faire le cadeau à l'autre d'être vraiment vous-même avec une telle contrainte ? Or, si vous n'êtes pas vous-même, vous n'êtes pas réellement présent, ce qui a des conséquences néfastes sur la communication que vous établissez.



Exercice n°5 • Le corps a son langage...

Communiquer n'est pas la prérogative exclusive du mental, même s'il est le maître du langage verbal. Face aux autres, nous communiquons avec tout notre être – dont notre corps fait partie – en développant une expression non verbale.

Choisissez une histoire qui vous est arrivée et qui vous tient à cœur. Installez-vous sur une chaise, les mains dans les poches.



1. À partir de cet instant, votre corps doit rester immobile, tête comprise. Seules vos lèvres peuvent bouger, et éventuellement vos yeux s'ils ont besoin de cligner. Fixez un point devant vous et n'en détournez pas le regard. Maintenant, racontez votre histoire, tout en respectant la consigne d'immobilité. Comment vous sentez-vous ? Quel serait à votre avis l'impact de votre récit sur un interlocuteur ?

----

2. Racontez à nouveau votre histoire sans contrainte corporelle. Sentez-vous la différence ?

Commentaire

En acceptant de laisser s'exprimer spontanément votre corps, vous enrichirez votre manière de communiquer. La croyance populaire dit bien que, dans certaines cultures, « on parle avec les mains »...

Exercice n° 6 • Acceptez vos émotions !

Prenez un journal à la rubrique « Bourse » et lisez-le des deux façons qui suivent.

1. Lisez à haute voix les cours de la Bourse, comme si vous les dictiez à quelqu'un devant les saisir sur un clavier. Dans quel état émotionnel vous trouvez-vous ? Comment pensez-vous que vous recevriez un tel message ?

----

2. À présent, imaginez que vous deviez raconter les aventures de cinq personnages de manière codée en faisant semblant de donner les cours de la Bourse. Les chiffres et les noms des compagnies cotées qu'ils représentent sont votre support de narration, la seule chose à laquelle vous ayez droit. Racontez l'aventure de vos personnages avec ces contraintes censées vous garantir que votre message véritable ne sera pas intercepté. À la fin de votre énoncé, dans quel état émotionnel vous trouvez-vous ? Comment pensez-vous que vous recevriez un tel message ?

Commentaire

Communiquer, c'est rencontrer l'autre. Or, dans une vraie rencontre, l'émotion est toujours présente. Par conséquent, le dialogue sera d'autant plus riche que vous accepterez de laisser s'exprimer les élans qui vous portent.

2

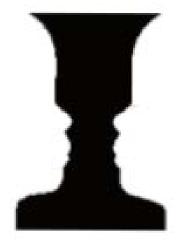
•

Accepter la différence

Communiquer avec quelqu'un suppose à l'évidence d'avoir un interlocuteur différent de soi. Il faut admettre cette différence qui nous enrichit et l'accepter si l'on souhaite échanger véritablement.
Les exercices suivants vous aideront à intégrer le fait qu'il puisse y avoir d'autres points de vue que le vôtre.

Exercice n° 7 • Différents points de vue

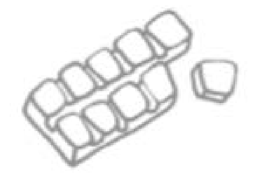
Que voyez-vous dans le dessin ci-dessous ?



Il y a deux réponses possibles et elles sont aussi valables l'une que l'autre...

Solution

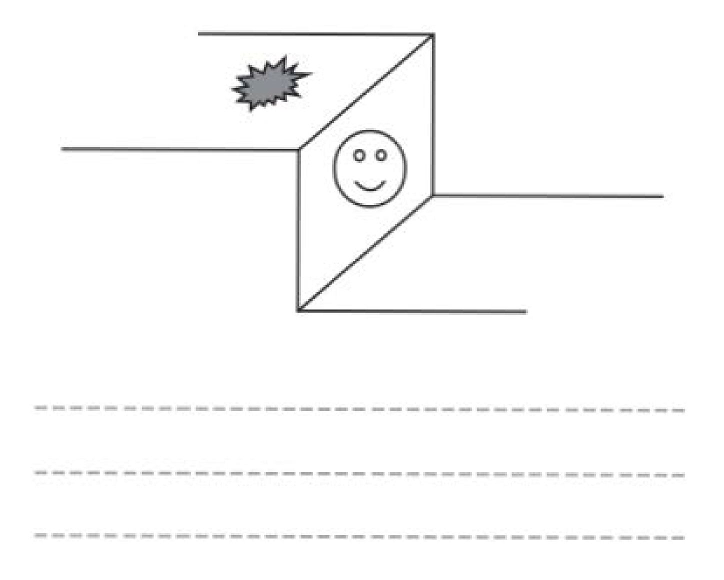
On peut voir dans ce dessin une coupe noire, mais on peut tout autant y voir deux visages d'enfant blancs qui se font face.



Exercice n° 8 • La tache magique

Regardez bien le dessin ci-dessous. Le personnage figuré peut-il voir ou non la tache ?

Montrez ensuite ce dessin à votre entourage, et posez la même question. Vous serez surpris des réponses obtenues.

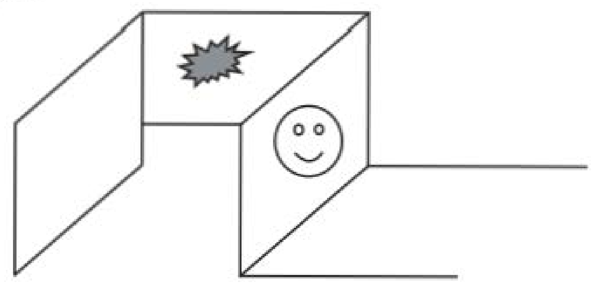


Solution et commentaire

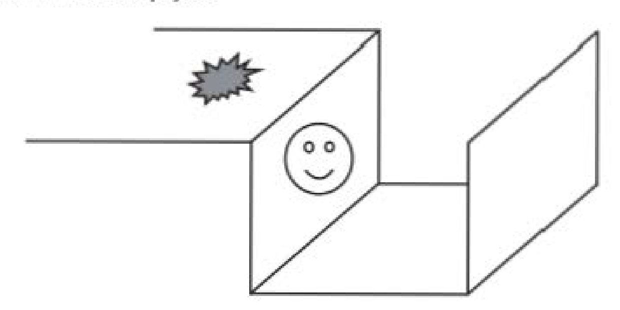
Pour la moitié des gens, il est possible pour le personnage de voir la tache, car elle est devant lui ; pour l'autre moitié c'est impossible, car elle est derrière lui !

Certains individus voient en effet la tache au plafond d'une pièce dans laquelle notre personnage regarde.

Pour matérialiser leur vision, on peut renforcer le dessin de cette façon :



D'autres voient la tache au sol d'un étage situé au-dessus du personnage et dans son dos. Pour matérialiser leur vision, on peut renforcer le dessin de cette façon :



Ce paradoxe montre qu'il y a deux façons d'interpréter ce dessin. Elles correspondent à deux points de vue différents, et aucun n'est juste ou faux…

Exercice n° 9 • La lecture de pensée

Attention, ne confondez pas lecture de pensée et télépathie ! Faire une lecture de pensée, c'est supposer ce qui se passe dans la tête de l'autre, parce que c'est ce que nous aurions pensé à

sa place. Bien évidemment, nous nous trompons la plupart du temps en agissant ainsi, car l'autre a des modes de fonctionnement et des cheminements de pensée totalement différents des nôtres ! La lecture de pensée est donc souvent une barrière pour bien communiquer. Nous croyons dialoguer avec l'autre alors qu'en réalité, nous ne dialoguons qu'avec nous-mêmes.

Parmi les affirmations suivantes, cochez celles qui relèvent d'une lecture de pensée.

1. Il grimace, c'est que j'ai dit quelque chose qui ne lui plaît pas. ☐
2. Il a ouvert de grands yeux en découvrant le contenu de l'enveloppe. ☐
3. Après 5 km de course, il a ralenti son rythme. ☐
4. Après 5 km de course, la fatigue l'a fait ralentir. ☐
5. Je sais que tu n'es pas d'accord, tu as froncé les sourcils. ☐
6. Je sais que vous allez trouver cela idiot, mais j'ai des angoisses quand je vois une bouteille vide. ☐
7. Il fait ça pour m'embêter. ☐
8. Quand il a vu l'état du jardin, il est reparti dans l'autre sens. ☐
9. Je l'intimide, il reste sur sa réserve. ☐
10. Il n'a pas repris de ma tarte, qui était trop cuite. ☐

Solution

On peut raisonnablement considérer qu'il y a lecture de pensée pour les affirmations 1, 4, 5, 6, 7 et 9.

1. Vous supposez qu'il grimace suite à l'une de vos paroles, mais peut-être une poussière est-elle entrée dans son œil…

4. Comment pouvez-vous savoir qu'il s'est senti fatigué après 5 km de course ? Peut-être préfère-t-il s'économiser pour la suite…

5. Une fois encore, vous n'êtes pas dans la tête de votre interlocuteur. Peut-être a-t-il froncé les sourcils en réponse à une remarque qu'il s'est faite intérieurement…

6. Non vous ne **savez** *pas qu'il va trouver cela idiot, vous le* **supposez** *!*

7. Comment pouvez-vous le savoir ?

9. Peut-être est-il juste un peu fatigué aujourd'hui ?



Exercice n°10 • Quel est votre instinct prioritaire ?



Pour chacune des situations ci-dessous, choisissez la proposition qui vous correspond le mieux.

1. Lors d'une grande fête, j'ai tendance :

A) à me promener et à dire bonjour à tout le monde.

B) à me tenir près du buffet et à voir qui vient.

C) à me concentrer sur une ou deux personnes qui attirent mon attention et à ignorer les autres.

2. Une des raisons majeures pour lesquelles je travaille est que :

A) cela me permet de payer les factures et de faire des économies.

B) j'aime la sensation de contribuer à quelque chose.

C) je peux ainsi dépenser mon énergie.

3. J'aime :

A) voir l'impact que j'ai sur les gens.

B) être en contact avec ceux pour qui je me donne du mal.

C) que mes affaires fructifient.

4. Ce que je préfère dans l'intimité, c'est :

A) la sensation de sécurité.

B) la sensation de fusion avec l'autre.

C) les mots doux et l'affection.

5. Quand je pense à mon futur, je voudrais :

A) avoir créé mon chez-moi.

B) avoir influencé les autres par ma vie et mon œuvre.

C) avoir trouvé ma « moitié ».

6. Je déménage pour :

A) avoir accès à de nouvelles activités stimulantes.

B) découvrir des endroits beaux et agréables.

C) rencontrer des personnes intéressantes.

7. Quant à l'argent, je considère qu'on devrait :

A) l'utiliser et le dépenser quand on en a.

B) le dépenser pour et avec les autres.

C) tenir ses comptes et investir de manière avisée.

8. Quand je voyage, même pour peu de temps :

A) je prends trop de tout (nourriture, vêtements, vitamines...).

B) je choisis ce que je prends en fonction des événements auxquels j'assisterai.

C) je prends quelques vêtements de base et de quoi m'occuper.

9. Je suis souvent agacé par :

A) le fait que les autres ne prennent pas en compte mes sentiments.

B) ce qui me vole mon temps et mon énergie.

C) l'absence de profondeur ou de curiosité chez les autres.

Analyse des réponses

Reportez vos réponses dans le tableau ci-dessous, puis comptez le nombre de □, de ○ et de ★.

	A	B	C
1	★	□	○
2	□	★	○
3	○	★	□
4	□	○	★
5	□	★	○
6	○	□	★
7	○	★	□
8	□	★	○
9	★	□	○

Nombre de □ = _____

Nombre de ○ = _____

Nombre de ★ = _____

Si vous avez un maximum de □, *l'instinct le plus développé chez vous est l'**instinct de conservation**. Il agit pour protéger, assurer la survie physique de l'individu. Il rend donc attentif à toute menace potentielle de l'environnement. L'intégrité physique, la nourriture, les moyens de se mettre en sécurité ont pour vous une importance particulière.*

Si vous avez un maximum de ★, *l'instinct le plus développé chez vous est l'**instinct social**. Il permet de se faire une place au sein d'un groupe, d'être reconnu socialement par quelque chose de plus grand que soi. Le statut, la popularité, les sacrifices pour obtenir cette reconnaissance ou l'adaptation ont pour vous une importance particulière.*

Si vous avez un maximum de ○, *l'instinct le plus développé chez vous est l'**instinct sexuel**. Il permet d'établir une relation intime, ou même un maximum de relations intimes. Il déborde largement la pure problématique sexuelle : il serait donc plus juste de parler d'**intimité**, de rapport établi à deux avec une autre personne*[1]*. Tout ce qui tourne autour de la notion de séduction a pour vous une importance particulière.*

1. Une seule à la fois, ce qui le distingue de l'instinct social qui se définit face à un groupe.

Exercice n°11 • Quand les instincts prioritaires divergent…

Lorsque deux individus communiquent, ils ont chacun tendance à orienter la discussion vers des sujets en phase avec leur instinct prioritaire. Or il existe au moins trois instincts différents, et celui qui est prioritaire pour l'un ne l'est pas forcément pour l'autre.

Vous trouverez ci-dessous une conversation entre deux personnages d'instinct prioritaire différent. À vous de reconnaître l'instinct prioritaire de chacun (instinct de conservation, instinct social ou instinct sexuel, cf. exercice précédent).



Françoise. — Bonjour Pierre, comment vas-tu ?

Pierre. — Bien merci, je rentre tout juste de mon voyage organisé au Japon.

Françoise. — Quelle chance, ce devait être passionnant de voir comment vivent les gens là-bas !

Pierre. — Oui, c'est vrai. En ville, ils n'ont pas beaucoup de place et sont un peu entassés.

Françoise. — Tu as pu assister à des fêtes folkloriques à cette saison ?

Pierre. — Oui, il y a eu une grande fête un soir malgré le froid.

Françoise. — J'ai toujours pensé que ces gens étaient d'une grande sensibilité. Tu as eu l'occasion de les côtoyer de près ?

Pierre. — Pas vraiment, c'était un voyage organisé, tu sais. Tout était fait pour que nous puissions en voir un maximum et en avoir pour notre argent.

Françoise. — Oui, je comprends.

Pierre. — Et d'ailleurs, la vie est très chère là-bas. Tu n'imagines pas le prix qu'ils demandent au restaurant pour quelques sushis ! Et ce n'est même pas copieux…

Françoise. — Que retiendras-tu du mode de vie japonais après ce voyage ?

Pierre. — Ce qui m'a frappé, c'est que ce sont des gens très préoccupés par l'hygiène et la propreté. Je trouve plus sécurisant d'aller là-bas que de voyager dans des pays insalubres.

Françoise. — Tu as ramené des photos ?

Pierre. — Oui bien sûr ! Tiens, regarde : là, c'est moi devant l'hôtel où nous étions descendus. Pas mal l'hôtel, non ?

Françoise. — Et tu ne t'es pas fait prendre en photo en kimono ?

Pierre. — Non, je n'y ai pas pensé. Certains dans le groupe ont ramené des costumes traditionnels, ils les ont négociés un bon prix sur un marché.

Françoise. — L'ambiance du groupe était bonne ? Tu as rencontré des personnes intéressantes ?

Pierre. — Oui, plutôt. Il y avait une ou deux têtes en l'air qui ont été bien contentes, après une soirée agitée, de pouvoir profiter du stock d'aspirine que j'avais emporté.

Françoise. — Raconte-moi...

L'instinct majoritaire de Pierre est l'instinct : _________________

____

L'instinct majoritaire de Françoise est l'instinct :_______________

____

Solution

Pierre a un instinct de conservation dominant, tandis que Françoise a un instinct social dominant. Vous pouvez constater l'effet de cette divergence sur la qualité de la conversation : Françoise n'obtient pas de Pierre les informations qui l'intéressent sur le Japon.

3

Travailler la clarté du message

Plus nous nous préoccupons de la précision des phrases que nous prononçons, moins nous laissons de place aux ambiguïtés qui peuvent se transformer en incompréhensions.

Les exercices qui suivent vous aideront à améliorer la qualité de vos messages, en les rendant clairs et sans équivoque.

Exercice n°12 • Les généralisations

Généraliser, c'est étendre ce qui peut être vrai dans un cas particulier à la totalité des situations. Dans notre langage, nous employons régulièrement des généralisations, ce qui peut parfois nuire à la qualité de la communication. Aussi, sachez utiliser ce mécanisme avec circonspection !

Parmi les phrases suivantes, identifiez celles qui généralisent la situation et justifiez votre choix.



N°	Affirmation	Généralisation (oui/non)	Justification (pour les généralisations)
1	La météo se trompe une fois sur deux.		
2	Personne ne m'aime.		
3	L'été démarre au mois de juin.		

N°	Affirmation	Généralisation (oui/non)	Justification (pour les généralisations)
4	C'est toujours à moi que cela arrive.		
5	Je n'ai pas encore acheté mon déjeuner.		
6	Tout le monde sait allumer la lumière.		
7	Cette voiture a quatre roues.		
8	Un livre est un cadeau qui fait toujours plaisir.		

N°	Affirmation	Généralisation (oui/non)	Justification (pour les généralisations)
9	Je ne sais pas parler en public.		
10	La langue officielle en France est le français.		
11	Les Brésiliens aiment faire la fête.		
12	Il faut faire contrôler sa voiture tous les deux ans.		

N°	Affirmation	Généralisation (oui/non)	Justification (pour les généralisations)
13	Tout le monde a besoin d'améliorer sa manière de communiquer.		
14	On peut allumer un feu avec un mégot de cigarette.		

Solution

*Les phrases **1, 2, 4, 6, 8, 9, 11, 12** et **13** comportent des généralisations.*

***1.** Qui se cache derrière « la météo » ? L'affirmation est-elle vraie pour TOUTES les sources proposant des informations météorologiques ?*

***2.** N'y a-t-il pas une seule personne sur terre qui vous aime ?*

***4.** N'est-il pas possible que cela arrive aussi à quelqu'un d'autre ?*

***6.** Un bébé de deux mois sait-il allumer la lumière ?*

***8.** Pensez-vous que ceux qui n'aiment pas lire seront contents de recevoir un livre ?*

***9.** Est-ce vrai quel que soit le public, quel que soit le nombre de personnes, et même si le public est votre propre famille ?*

11. Ce goût pour la fête concerne-t-il tous les Brésiliens sans exception ?

12. Cette fréquence doit-elle être respectée quel que soit le type de voiture, et même si c'est un véhicule utilitaire ?

13. La généralisation est évidente, mais après tout, c'est bien vrai, non ?

Exercice n° 13 • Les omissions

Omettre, c'est ne pas donner à son interlocuteur certains éléments, en lui laissant le soin de « combler les trous ». Le risque encouru est le malentendu. Si un dialogue ne comportant aucune omission est extrêmement lourd et rapidement insupportable, celui qui en est truffé incite en revanche aux interprétations abusives et entraîne donc des incompréhensions.

Dans les phrases suivantes, identifiez celles comportant des omissions et justifiez votre choix.



N°	Affirmation	Omission (oui/non)	Justification (pour les omissions)
1	C'est moins cher.		

N°	Affirmation	Omission (oui/non)	Justification (pour les omissions)
2	Je suis incapable.		
3	Tous les matins, je prends mon petit-déjeuner.		
4	Ses propos me blessent.		
5	Les voitures ont besoin d'essence pour rouler.		

N°	Affirmation	Omission (oui/non)	Justification (pour les omissions)
6	Cette lessive lave plus blanc.		
7	Cette nuit, c'est la pleine lune.		
8	L'eau de mer est salée.		
9	Cela ne peut pas être pire !		

N°	Affirmation	Omission (oui/non)	Justification (pour les omissions)
10	On pense que le prix de l'essence va augmenter.		
11	Le train sifflera trois fois.		
12	C'est un chauffage électrique.		
13	Les autres ne me regar-dent pas.		
14	Il a gagné.		

Solution

*Les phrases **1, 2, 4, 6, 9, 10, 13** et **14** comportent des omissions.*

***1.** C'est moins cher que quoi ?*

***2.** De quoi êtes-vous incapable ?*

***4.** De quelle manière, plus précisément, ses propos vous blessent-ils ?*

***6.** Cette lessive lave plus blanc que quelle autre lessive ?*

***9.** Qu'est-ce qui se cache derrière ce « cela » ?*

***10.** Qui pense que le prix de l'essence va augmenter ?*

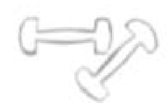
***13.** Qui sont « les autres » ?*

***14.** Qu'a-t-il gagné ?*

Exercice n°14 • Les distorsions

Distordre, c'est modifier la réalité afin qu'elle colle à notre vision des choses et conforte notre point de vue. Il peut s'agir de liens de cause à effet non justifiés, d'intentions que nous prêtons injustement à l'autre, ou d'équivalences posées entre deux expériences qui n'ont en fait pas vraiment de rapport l'une avec l'autre.

Dans les phrases suivantes, identifiez celles comportant des distorsions et justifiez votre choix.



N°	Affirmation	Distorsion (oui/non)	Justification (pour les distorsions)
1	Le soleil se lève à l'est.		

N°	Affirmation	Distorsion (oui/non)	Justification (pour les distorsions)
2	Il m'énerve.		
3	Les oiseaux volent grâce à leurs ailes.		
4	Il ne dit rien, il n'est pas content.		
5	Je suis sûr qu'elle ne va pas venir.		

N°	Affirmation	Distorsion (oui/non)	Justification (pour les distorsions)
6	C'est l'heure de l'école.		
7	Quand on lâche une pomme, elle tombe.		
8	Cet élève ne pose jamais de question, il ne s'intéresse pas au cours.		
9	Chaque fois que je vais à la plage, il pleut.		

N°	Affirmation	Distorsion (oui/non)	Justification (pour les distorsions)
10	Il me sourit pour se moquer de moi.		
11	Il lit un livre sur la communication, il a des problèmes pour s'exprimer.		
12	Je suis en retard.		
13	Les arbres fleurissent au printemps.		
14	Tu sais qu'il est fou amoureux de moi.		

Solution

*Les phrases **2, 4, 5, 8, 9, 10, 11** et **14** comportent des distorsions.*

***2.** Ne devriez-vous pas dire plutôt : « JE m'énerve quand je vois son comportement » ?*

***4.** N'est-il pas possible qu'il soit content même s'il ne dit rien ?*

***5.** Comment pouvez-vous en être sûr ?*

***8.** Ne peut-il pas s'intéresser silencieusement au cours ?*

***9.** Pensez-vous que le fait de vous rendre à la plage déclenche la pluie ?*

***10.** Ne peut-il pas sourire pour d'autres raisons ?*

***11.** Peut-être – comme vous, lecteur – s'exprime-t-il déjà très bien et souhaite-t-il encore s'améliorer…*

***14.** Pourquoi devrais-je le savoir à coup sûr ?*



• N'hésitez pas à questionner votre interlocuteur !

Il est parfois bon de poser des questions à son interlocuteur, lorsque son langage est ambigu, afin d'éclaircir la situation. Face aux généralisations, il est intéressant de l'interroger sur l'existence possible d'un contre-exemple. Face aux omissions, il peut être utile de lui faire préciser l'élément manquant. Face aux distorsions, il peut être judicieux de remettre en cause les vérités « construites » qui ne reposent pas sur une réalité.

Bien sûr, il ne faut pas tomber dans l'excès inverse et interroger à tout bout de champ, ce qui serait vite insupportable.

Voici un ensemble de phrases. Pour chacune, indiquez une question qui permettrait de lever l'ambiguïté introduite.

1. Je n'ai pas de reconnaissance de la part de mon patron.

----

2. Il reste toujours en marge de l'équipe.

----

3. Jacqueline est la plus performante.

----

4. Je ne peux pas réussir le bac.

----

5. Je dois prendre soin de lui.

----

6. Il faut tourner sept fois sa langue dans sa bouche avant de parler.

----

7. On sait bien qu'il est difficile de faire des exercices chez soi.

----

8. Je pars.

----

9. Je pense qu'il ne m'apprécie pas.

----

10. On ne me dit jamais ce que je suis censé faire.

Pistes de correction

Voici quelques réponses possibles :

1. *Quel geste ou parole de ton patron serait pour toi un signe de reconnaissance ?*

2. *Reste-t-il vraiment tout le temps en marge de l'équipe ? En toutes circonstances ?*

3. *Dans quel domaine est-elle la plus performante ?*

4. *Pourquoi ne peux-tu pas le réussir ? Quels sont les obstacles à franchir ?*

5. *Qu'arriverait-il si tu ne le faisais pas ?*

6. *Qui a dit ça ?*

7. *Qui est ce « on » qui le sait si bien ?*

8. *Où pars-tu ? Quand ? Combien de temps ? Par quel moyen de transport ?*

9. *Qu'est-ce qui te fait penser cela ?*

10. *Qui est ce « on » ? Est-ce qu'on ne te donne jamais aucune directive ?*



Exercice n° 16 • Les canaux de communication

Lorsque nous échangeons avec autrui, notre message transite à travers un canal de communication virtuel qui s'établit entre lui et nous. Or, selon l'intention de celui qui émet le message, ce n'est pas toujours le même canal qui est emprunté. On distingue cinq canaux : le canal directif, le canal interrogatif, le canal nourricier, le canal émotionnel et le canal interruptif.

Il est intéressant d'identifier celui qu'utilise son interlocuteur, sachant que des canaux différents peuvent être employés au fil de la conversation.

Donnez pour chacune des phrases suivantes le canal de communication utilisé (canal directif, interrogatif, nourricier, émotionnel ou interruptif).



	Canal utilisé
1. Faites-moi dix copies de ce document, s'il vous plaît.	
2. Calme-toi.	
3. À quelle heure le train part-il ?	
4. Quel beau paysage !	
5. Ta nouvelle robe te va très bien.	
6. Tu te rappelles ce spectacle où nous avons bien ri ?	
7. Est-ce que je peux t'aider d'une quelconque manière ?	
8. Arrête un peu ton monologue.	
9. Passe-moi le pain.	
10. Je me demande ce qui est le plus important pour toi.	

Solution et commentaire

1 et 9 : canal directif.

2 et 8 : canal interruptif.

3 et 10 : canal interrogatif.

4 et 6 : canal émotionnel.

5 et 7 : canal nourricier.

Selon nos objectifs, certains canaux sont à privilégier :

- *le canal directif est utilisé pour donner des ordres, des instructions à l'autre ;*
- *le canal interrogatif est utilisé pour obtenir de l'information en retour ;*
- *le canal nourricier est utilisé pour réconforter l'autre, lui amener de la chaleur ;*
- *le canal émotionnel est utilisé pour partager des émotions avec l'autre ;*
- *le canal interruptif est utilisé pour modifier le cours de la conversation de manière rapide et non négociée.*

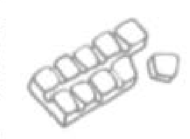
Exercice n° 17 • Optez pour le bon canal !

Dans un contexte de conversation donné, tel ou tel canal est plus ou moins adéquat. L'utilisation d'un canal inapproprié risque de vous désynchroniser de votre interlocuteur.

Si vous souhaitez par exemple changer rapidement de sujet dans une conversation, le canal interruptif est probablement le plus indiqué. L'utilisation du canal nourricier serait beaucoup moins efficace et pourrait provoquer un « piétinement » de la discussion.

De la même manière, si vous êtes en attente de réconfort et que votre interlocuteur utilise le canal directif, vous risquez fort de vous sentir mal à l'aise...

Dans les contextes suivants, quel canal privilégieriez-vous face à votre interlocuteur (directif, interrogatif, nourricier, émotionnel ou interruptif) ? Imaginez une réplique adressée dans ce canal.



Affirmation	Canal utilisé pour répondre	Réplique
1. Ma femme vient de me quitter. Que dois-je faire ?		
2. Je ne sais pas comment me rendre à ce magasin.		
3. Tu te souviens de la fois où le professeur de français avait perdu ses lunettes ?		
4. J'ai un gros souci que je n'arrive pas à résoudre. En réalité, c'est compliqué... Je me demande s'il n'y a pas trois problèmes distincts.		

Solution

1. Le canal à privilégier est probablement le canal **nourricier**, *avec une réponse du type : « Tu te sens perdu, c'est ça ? » Il semble peu judicieux ici d'utiliser le canal directif en répliquant par exemple : « Prends un avocat ! »*

2. Le canal à privilégier est sûrement ici le canal **directif**. *Vous pourriez ainsi répondre : « Le mieux est de vous garer au parking du centre. De là, prenez la rue de la gare, puis au milieu sur la gauche, celle qui y débouche. Le magasin se situe cinquante mètres plus loin dans cette rue-là. »*

3. Le canal à privilégier est probablement le canal **émotionnel**. *Votre réponse pourrait ressembler à : « Oui, je me le rappelle, qu'est-ce qu'on a pu rire ce jour-là ! »*

4. À ce stade, si votre interlocuteur n'en dit pas davantage, le canal à privilégier est bien sûr le canal **interrogatif**, *qui va vous permettre de mieux comprendre la situation : « Pourrais-tu m'en dire un peu plus sur ce qui te préoccupe ? »*

Exercice n° 18 • Le choix des mots

Dans une conversation, bien des malentendus proviennent de l'utilisation approximative de certains termes. On emploie ainsi souvent un mot pour un autre lorsqu'ils sont de sens proches.

Les mots ci-dessous sont assez courants dans les conversations, pourtant ils peuvent être source de confusion. Sauriez-vous les définir (sans l'aide d'un dictionnaire bien sûr !) ?



Important : _______________________________

____

Essentiel : _______________________________

____

Connaissance : ____________________________

____

Conscience : ______________________________

____

Risque : _________________________________

____

Expérience : ______________________________

____

S'informer : ______________________________

____

Apprendre : ______________________________

____

Entendre : _______________________________

____

Écouter : ________________________________

____

Moralité : ________________________________

____

Intégrité :

Intuition :

Idée :

Pouvoir :

Force :

Autorité :

Autoritarisme :

Réagir :

Répondre :

Changement :

Transition :

Empathie : ______________________________________

____

Compassion : ____________________________________

____

Solution

Pour bien communiquer, soyez précis ! Voici des définitions[2] possibles des termes proposés ci-dessus. Sont-elles proches des vôtres ?

Important : qui atteint un niveau dont on juge qu'il est grand.	**Essentiel** : qui est nécessaire à l'existence de quelque chose.
Connaissance* : opération par laquelle l'esprit humain procède à l'analyse d'un objet, d'une réalité et en définit la nature.	**Conscience** : connaissance qu'a l'homme de ses états, de ses actes et de leur valeur morale.
Risque : danger éventuel, plus ou moins prévisible, inhérent à une situation ou à une activité.	**Expérience** : épreuve dont on peut tirer une leçon de sagesse.
S'informer* : chercher, demander, prendre des renseignements, des informations.	**Apprendre*** : acquérir par l'étude, par la pratique, par l'expérience une connaissance, un savoir-faire, quelque chose d'utile.
Entendre* : percevoir par l'ouïe.	**Écouter** : tendre l'oreille vers ce que l'on peut entendre, prêter attention à ce que l'on entend.
Moralité* : rapport, conformité à la morale, à l'éthique.	**Intégrité*** : qualité de quelqu'un, de son comportement, d'une institution qui est intègre, honnête.

2. Les définitions signalées par * sont extraites du *Larousse multidico*.

Intuition* : connaissance directe, immédiate de la vérité, sans recours au raisonnement, à l'expérience.	**Idée*** : représentation abstraite, élaborée par la pensée, d'un être, d'un rapport, d'un objet, etc.
Pouvoir* : faculté, possibilité que quelqu'un ou quelque chose a de faire quelque chose.	**Force*** : vigueur physique d'un être animé, de son corps ; capacité qu'il a de fournir un effort physique.
Autorité* : pouvoir de décider ou de commander, d'imposer ses volontés à autrui.	**Autoritarisme*** : conception ou pratique autoritaire du pouvoir.
Réagir : agir en retour.	**Répondre** : analyser ce qui est reçu et construire une réponse.
Changement*: action, fait de changer, de modifier quelque chose, passage d'un état à un autre.	**Transition*** : état, degré intermédiaire, passage progressif entre deux états, deux situations.
Empathie* : faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent.	**Compassion** : sentiment qui incline à partager les maux et les souffrances d'autrui.



4

Rencontrer l'autre

Rencontrer l'autre, c'est arrêter de rester dans son propre univers en espérant que l'autre fera le chemin pour venir écouter ce que l'on a à dire. La bonne transmission d'un message dépend de la qualité de la relation établie. La meilleure façon de communiquer est donc d'établir un rapport de confiance mutuelle et un climat de sécurité avec son interlocuteur. En s'ouvrant au « monde » de l'autre et en s'adaptant à son style de communication, on lui fait comprendre de manière inconsciente qu'on désire le rencontrer, considérer son point de vue, partager…

Les exercices qui suivent vous aideront à établir un bon rapport avec votre interlocuteur.

Exercice n°19 • La distance de confort

Votre distance de confort est la distance entre vous et votre interlocuteur qui ne provoque pas de gêne chez vous. Elle peut varier au fil d'un échange. De l'extérieur, on assiste à un véritable ballet dans lequel l'un des interlocuteurs s'avance, l'autre recule, puis s'avance à son tour jusqu'à ce qu'une distance de confort commune s'établisse. Que vous ayez à révéler un secret, par exemple, et vous aurez tendance à vous approcher un peu plus de votre confident ; que vous soyez choqué par ses propos, et au contraire vous vous reculerez légèrement...

Tous ces mouvements se font habituellement de manière très instinctive, mais vous pouvez décider d'être davantage conscient de ce préliminaire fondamental.

Choisissez quelqu'un à aborder pour entamer une discussion.

Approchez-vous progressivement de votre interlocuteur jusqu'à ce que vous perceviez de la gêne chez lui. En général, passé un certain point, plus vous avancerez, plus il reculera. À ce stade, reculez un petit peu et laissez l'autre se rapprocher à son tour jusqu'à une distance stabilisée. Vous avez trouvé sa distance de confort.

Commentaire

Ce principe de base devient vite un automatisme quand on le pratique un peu. Sinon, vous pourriez fort bien rejoindre la légion des personnes qui entament une conversation et se retrouvent au bout d'un moment vingt mètres plus loin sans comprendre comment (l'un des interlocuteurs a passé la conversation à avancer, et l'autre n'a cessé de reculer devant le malaise occasionné, au détriment de la qualité de l'échange).

Exercice n° 20 • La synchronisation

En nous synchronisant volontairement avec l'autre, nous créons les conditions d'un échange fluide. Il s'agit ici de détecter les modalités d'expression de son interlocuteur pour les lui renvoyer en miroir, discrètement.

Engagez une conversation avec une personne de votre connaissance.

1. Tout en étant présent dans l'échange, observez le comportement de votre interlocuteur. A-t-il le corps penché plutôt en avant ou plutôt en arrière ? Croise-t-il les jambes ? Se tient-il le menton ? Se balance-t-il légèrement de droite à gauche ? Les possibilités sont infinies...

2. Choisissez la manière dont vous allez vous mettre discrètement en miroir, sans « faire le singe » pour autant (s'il croise les jambes, vous pouvez peut-être juste croiser les bras, par exemple...), et synchronisez-vous !

3. À la fin de l'échange, demandez à votre interlocuteur comment il s'est senti durant la conversation. Était-il plus à l'aise que d'habitude ?

----

4. À votre tour ! Demandez-lui de faire l'exercice et oubliez de votre côté le principe de synchronisation pour ne vous concentrer que sur le contenu des propos échangés. À la fin, faites le point. Comment vous êtes-vous senti durant cette discussion ?

Commentaire

Vous pourrez constater que de manière naturelle, lorsque deux personnes sont « accordées », leurs comportements ont spontanément tendance à être en reflet l'un de l'autre. Cela se produit :

- *sur le plan non verbal : les postures corporelles sont similaires (jambes croisées, position du corps), les gestes se font en miroir, la respiration est synchrone ;*
- *sur le plan verbal : les intonations, accents et tons de voix s'harmonisent, le choix des mots est le même.*

Exercice n° 21 • Synchronisez votre respiration !

Dans cet exercice, ne vous occupez que de la respiration.

Engagez une conversation avec une personne de votre connaissance.



1. Efforcez-vous d'adopter le même rythme de respiration que votre interlocuteur. Idéalement, parlez sur son expiration afin que vos deux respirations deviennent synchrones.

2. Une fois la synchronisation en place, essayez de changer de rythme, en respirant plus vite par exemple. Le rythme de votre interlocuteur se modifie-t-il en conséquence ?

----

3. À votre tour ! Demandez-lui de faire l'exercice. Oubliez de votre côté votre respiration pour vous concentrer uniquement sur le contenu des propos de votre interlocuteur. À la fin, faites le point. Comment vous êtes-vous senti durant cet échange ?

Commentaire

La respiration nous donne notre rythme dans la discussion. Si les deux respirations des interlocuteurs sont synchronisées, l'échange s'en trouve naturellement fluidifié.

Exercice n° 22 • Jouez à vous désynchroniser !

Entamez une discussion avec quelqu'un et veillez à vous synchroniser avec lui.

Quand la synchronisation est bien en place, désynchronisez-vous volontairement et observez les réactions de votre interlocuteur. Quelles sont-elles ? Quelles conséquences la désynchronisation a-t-elle sur la qualité de l'échange ?

Commentaire

On peut parfois décider de se désynchroniser volontairement de son interlocuteur, par exemple pour prendre de la distance par rapport à lui s'il devient trop intrusif ou bien pour le sortir de sa torpeur.

Exercice n° 23 • L'art de la reformulation

Reformuler, c'est renvoyer à son interlocuteur ses propos, sans ajout. La reformulation est un moyen simple de s'assurer que l'on a bien compris ce que l'autre a dit, de le lui montrer et de lui donner l'opportunité de préciser sa pensée. Elle permet aussi de dégager les points importants d'un entretien. Il ne s'agit pas *a priori* d'une simple répétition des propos de votre interlocuteur, même si la répétition peut être considérée comme la forme la plus élémentaire de reformulation.

Dans les échanges suivants, repérez la proposition qui constitue la meilleure reformulation.



1. Jean (au téléphone portable) : « J'en ai assez. Cela fait dix minutes que je tourne sans pouvoir me garer et je vais arriver en retard à notre rendez-vous. »

Paul :

a) « Tu es parti en retard comme d'habitude ! »

b) « Fais de ton mieux, je t'attends. »

c) « Tu es en train de me dire que tu ne trouves pas de place pour stationner. Combien de temps dois-je prévoir de t'attendre ? »

2. Françoise : « Pour nos vacances de cet été, j'ai consulté l'agence de voyages du centre commercial. On m'a expliqué qu'il valait mieux prendre des billets d'avion remboursables vu notre destination et le climat politique actuel qui règne là-bas. Mais en regardant sur Internet, j'ai trouvé des offres non remboursables, mais vraiment moins chères. Le tiers du prix ! Alors je ne sais pas quoi décider. Cela fait tout de même une belle différence sur deux billets… »

Michel :

a) « Si je comprends bien, on peut avoir des billets au tiers du prix, mais si au dernier moment on ne peut pas partir, on perd tout. »

b) « Tu cherches à obtenir le meilleur prix, n'est-ce pas ? »

c) « Tu es inquiète par rapport au climat politique qui règne là-bas ? »

3. Le directeur des ventes : « Cette année, les bénéfices de notre entreprise sont principalement le fait des très bonnes ventes que nous avons réalisées à l'exportation. Sans elles, nous serions fortement déficitaires sur notre seul marché intérieur. Par conséquent, nous pouvons nous interroger sur la manière dont nos forces de vente sont aujourd'hui déployées. »

Le responsable des ressources humaines :

a) « Vous suggérez d'ouvrir une filiale directement à l'étranger ? »

b) « Nos activités étant rentables à l'international mais pas sur la France, vous proposez une réorganisation de nos forces de vente, c'est bien ça ? »

c) « Vous sous-entendez que nos mauvais résultats nationaux sont le fait d'une mauvaise gestion de nos vendeurs, n'est-ce pas ? »

4. Sophie : « Donc pour la recette, tu prends deux cents grammes de farine et tu casses trois œufs dedans, tu rajoutes un demi-litre d'eau, tu remues, puis tu verses une cuillère à soupe d'huile. »

Laurent :

a) « Cela suffira, une cuillère à soupe ? »

b) « Deux cents grammes de farine, trois œufs, un demi-litre d'eau et une cuillère à soupe d'huile. »

c) « Si je résume, on ajoute successivement la farine, les œufs, l'eau et l'huile, c'est bien ça ? »

5. Thierry : « Je suis vraiment déçu, mais je ne pourrai pas venir à ta fête. Hier, j'ai crevé un pneu de ma voiture. Je ne me suis pas arrêté de suite, mais j'y ai vite été obligé. Après avoir changé la roue, j'ai trouvé que la voiture avait un drôle de comportement. Alors le soir, je l'ai laissée à mon garagiste. Ce matin, il m'a appelé pour me dire qu'il y avait eu un problème avec l'essieu parce que j'avais roulé à plat. Tu sais, moi, ces choses-là, je n'y connais rien ! Toujours est-il qu'il faut tout démonter pour changer je ne sais plus quoi, car il est dangereux de conduire la voiture dans cet état. Elle est donc chez le garagiste, à moitié démontée, je ne la récupérerai pas avant après-demain. Et je n'ai pas d'autre moyen de transport pour venir te voir… »

Catherine :

a) « Donc en fait, tu ne pourras pas venir parce que ta voiture est hors service, c'est ça ? »

b) « Je vais trouver quelqu'un qui vient à la fête et qui pourra faire un détour pour passer te prendre. »

c) « Tu dois être très déçu, autant que moi ! »

Solution

***1.** Réponse **c**.*

***2.** Réponse **a**.*

***3.** Réponse **b**.*

***4.** Réponse **c** (ou réponse **b** éventuellement, qui ressemble plus à une simple répétition).*

***5.** Réponse **a**.*



Exercice n°24 • Pratiquez la reformulation !

La reformulation prend tout son sens face à des propos ambigus (du fait par exemple de généralisations ou de distorsions). Elle permet alors de lever le doute et de continuer l'échange sur des bases saines.

Engagez une conversation avec quelqu'un dans la rue, au bureau, en rentrant chez vous…

Après avoir écouté une partie du point de vue de votre interlocuteur, essayez de le résumer et de le structurer à votre façon, en prenant soin de réutiliser les mots clefs qu'il a employés. La reformulation ne devrait pas dépasser quelques phrases.

Commentaire

Pour introduire votre reformulation, vous pouvez utiliser des formules comme :

- *« Si j'ai bien compris ce que tu viens de me dire… » ;*
- *« En résumé, ce que je comprends, c'est que… » ;*
- *« En gros, tu dis que… » ;*

* *« Si je récapitule pour être sûr d'avoir bien compris : tu m'as dit que… »*

Attention, la pire des erreurs serait de vouloir reformuler à tout bout de champ. Sachez donc utiliser ce mécanisme très utile à bon escient.

Exercice n° 25 • Les préférences sensorielles

Nous percevons le monde extérieur avec nos cinq sens : la vue, l'ouïe, l'odorat, le goût et le toucher. Or chacun privilégie des sens différents : certains sont plutôt visuels, d'autres auditifs, d'autres encore dans les sensations corporelles (on dit qu'ils sont *kinesthésiques*), etc.

À ce titre, nous sommes sensibles dans un discours aux termes liés à nos sens prédominants, et nous employons un vocabulaire particulier. Par exemple, un visuel utilisera souvent l'expression : « tu **vois** ce que je veux dire ? », alors qu'un auditif préférera : « je ne l'**entends** pas de cette oreille ». Un kinesthésique cherchera à « **creuser** la question », ce qui laissera un « **goût** amer » au gustatif et l'impression que tout cela « ne **sent** pas très bon » à l'olfactif…

Utiliser un vocabulaire en phase avec les préférences sensorielles de son interlocuteur est une façon très efficace de se synchroniser avec lui au niveau du langage.

Faites la liste de cinq expressions en rapport avec les sens indiqués.



1. Expressions liées à la vue

2. Expressions liées à l'audition

3. Expressions liées au toucher

4. Expressions liées au goût et à l'odorat

Pistes de correction

Voici quelques exemples possibles parmi d'autres.

***1. Pour la vue** : c'est clair – il se fait un film – c'est lumineux – c'est flou – je suis dans le brouillard – tu vois ce que je veux dire – éclaire ma lanterne – son avenir est sombre – ce n'est pas net – il est brillant…*

***2. Pour l'audition** : il n'y entend rien – à bon entendeur, salut ! – écoute ! – je connais la musique – cela fait écho en moi – cela me parle – cela sonne faux – de vive voix – il fait la sourde oreille – c'est dissonant…*

***3. Pour le toucher** : je l'ai dans la peau – c'est palpable – j'en ai la chair de poule – cela me touche – c'est lourd – cela me hérisse le poil – j'en ai plein le dos – cela vibre en moi – on a eu chaud – j'ai l'estomac noué – il va falloir creuser la question…*

***4. Pour l'odorat ou le goût** : c'est délicieux – c'est de mauvais goût – je flaire quelque chose – j'en ai l'eau à la bouche – il tient des propos amers – cette histoire ne sent pas bon – il a édulcoré ses propos – un parfum de bonheur – ça embaume le mauvais coup…*



Exercice n°26 ⓐ • Repérez les préférences sensorielles à l'écrit !

Dans le texte suivant, soulignez les mots ou expressions liés aux cinq sens et indiquez l'orientation sensorielle majoritaire.



La grande plaine était déserte sur des kilomètres à la ronde. Il régnait un silence sépulcral. Dix colonnes de métal se dressaient, les unes parallèles aux autres, comme pour porter le dôme du ciel. Rien ne bougeait.

Soudain, d'une des colonnes, il y eut un chuintement. Puis d'une autre. Et d'une autre encore, qui vint s'ajouter aux autres. Rapidement, c'est un orchestre à vingt-huit instruments qui émettait un sifflement de concert. Alors le feu jaillit de la base de l'engin qui avait parlé le premier, comme un signal qui entraîna un feu similaire sous les autres. Le sifflement était devenu un grondement assourdissant. Peu à peu, dans un ballet parfaitement réglé, les dix chandelles commencèrent à quitter le sol pour s'élancer vers le ciel, en direction des immensités silencieuses, au-delà de l'atmosphère.

Orientation majoritaire : ___________________________________

____



Solution

La grande plaine était déserte sur des kilomètres à la ronde. Il régnait un silence sépulcral. Dix colonnes de métal se dressaient, les unes parallèles aux autres, comme pour porter le dôme du ciel. Rien ne bougeait.

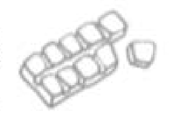
Soudain, d'une des colonnes, il y eut un chuintement. Puis d'une autre. Et d'une autre encore, qui vint s'ajouter aux autres. Rapidement, c'est un orchestre à vingt-huit instruments qui émettait un sifflement de concert. Alors le feu jaillit de la base de l'engin qui avait parlé le premier, comme un signal qui entraîna un feu similaire sous les autres. Le sifflement était devenu un grondement assourdissant. Peu à peu, dans un ballet parfaitement réglé, les dix chandelles commencèrent à quitter le sol pour s'élancer vers le ciel, en direction des immensités silencieuses, au-delà de l'atmosphère.

Ce texte a une orientation auditive.



Exercice n°26 b • Repérez les préférences sensorielles à l'oral !

Engagez une discussion avec une personne de votre connaissance.



1. Relevez les mots et expressions à connotation sensorielle qu'il utilise. À la fin de la conversation, faites un bilan et évaluez le sens qu'il semble privilégier à travers le vocabulaire qu'il emploie.

Mots ou expressions employés : _

_ _

_ _

_ _

Sens privilégié : ___________________________________

____

____

____

2. Demandez-lui de faire la même chose pour vous et découvrez à quel point votre vocabulaire trahit vos préférences sensorielles.

Mots ou expressions employés : ___________________________

____

____

____

Sens privilégié : ___________________________________

____

____

____



Exercice n° 27 • Synchronisez votre langage !

Engagez une conversation avec quelqu'un dans la rue, au bureau, en rentrant chez vous…

1. Repérez ses préférences sensorielles. Quelles sont-elles ?

----

2. Dans un premier temps, synchronisez votre vocabulaire avec le sien en employant des mots ou expressions liés à son sens privilégié. Quel effet cela a-t-il en termes de qualité d'échange ?

----

3. Dans un second temps, désynchronisez volontairement votre vocabulaire (si votre interlocuteur est visuel, essayez par exemple de n'employer que du vocabulaire auditif…). Quel est l'effet obtenu en termes de qualité d'échange ?

Exercice n° 28 • Effet de style

Pour chacune des trois phrases suivantes, proposez une reformulation en utilisant un vocabulaire lié à la vue, à l'audition et au toucher.



1. Je pense que les choses vont aller mieux.

Visuel : _

Auditif : _

Kinesthésique : _

2. J'aime considérer différentes options avant de me décider.

Visuel : _

Auditif : _

Kinesthésique : _

3. Je pense qu'il va changer d'avis.

Visuel : _

Auditif : _

Kinesthésique : _

Solution

***1. Visuel** : Je vois bien les choses devenir moins floues.*

***Auditif** : Je crois que nous allons finir par nous entendre.*

***Kinesthésique** : Je pense que la situation va s'alléger.*

***2. Visuel** : J'aime voir les différentes options avant de tracer mon plan de route.*

***Auditif** : J'aime écouter différents sons de cloche avant de choisir.*

***Kinesthésique** : J'aime peser les arguments avant de me jeter à l'eau.*

***3. Visuel** : Je le vois bien montrer un nouveau visage.*

***Auditif** : Je l'entends déjà changer de disque.*

***Kinesthésique** : Je sens qu'il va changer son fusil d'épaule.*

Exercice n°29 • Petite rédaction

En une dizaine de lignes, décrivez le paysage de votre choix en utilisant des expressions et des mots faisant appel à TOUS les sens, sans exception.



Exercice n° 30 • L'écoute active

L'écoute active consiste à écouter ce qui se cache derrière les mots, au lieu de se cantonner à l'interprétation littérale du message.

> *Par exemple, si Pierre pense : « Je me sens perdu », peut-être décidera-t-il de communiquer en disant : « Je ne sais pas quoi faire. »*
>
> *Si vous recevez le message tel quel, sans chercher à le décoder, vous pourriez logiquement être amené à faire des propositions d'actions, à lui donner des conseils en répondant par exemple : « Essayez donc de changer de coiffure. » Si au contraire vous êtes en écoute active, vous devenez capable d'entendre le message « Je me sens perdu » qui se cache derrière les propos de Pierre, et vous pouvez lui répondre plutôt : « Vous vous sentez perdu ? », ce qui lui donnera l'impression d'être vraiment compris.*

Attention, il ne faut pas non plus tomber dans le piège de la lecture de pensée (*cf.* exercice **n° 9**). La meilleure façon d'éviter cela est de poser une question, qui validera ou non votre supposition.

Dans les exemples suivants, placez-vous en position d'écoute active, et essayez de retrouver le message qui peut se cacher derrière chaque phrase. Proposez alors une réponse adaptée sous forme de question (de nombreuses solutions sont envisageables).

1. Je trouve qu'ils les vendent cher cette année, les glaces.

Message caché : _

Réponse adaptée : _

_ _

2. C'est difficile d'avancer sur ce sentier.

Message caché : _

Réponse adaptée : _

_ _

3. Combien de temps dure ce spectacle ?

Message caché : _

Réponse adaptée : _

_ _

4. Quelqu'un a besoin d'un rafraîchissement ?

Message caché : _

Réponse adaptée : _

_ _

5. Ton point de vue ne fait pas forcément l'unanimité.

Message caché : ________________________________

Réponse adaptée : ________________________________

____

6. Crois-tu qu'il va pouvoir s'en sortir tout seul ?

Message caché : ________________________________

Réponse adaptée : ________________________________

____

7. La charpente n'a pas l'air en très bon état, et nous sommes dessous !

Message caché : ________________________________

Réponse adaptée : ________________________________

____

8. Combien de temps l'activité que tu me proposes dure-t-elle ?

Message caché : ________________________________

Réponse adaptée : ________________________________

____

9. Elle est jolie, cette place, avec tous ces restaurants sympas.

Message caché : ________________________________

Réponse adaptée : ________________________________

____

10. Vous n'avez pas envie d'aller profiter du coucher de soleil pendant que je garde les affaires ?

Message caché : _______________________________

Réponse adaptée : _______________________________

____

Pistes de correction

Pour entendre « au-delà des mots », nous nous fions à notre ressenti, aux mimiques de l'autre, à son ton de voix, à ses regards, etc. En ce sens, l'exercice proposé ici sur papier a des limites, car il ne reproduit que le message et non tout ce qu'il y a autour. Par conséquent, la correction ci-dessous ne donne pour chaque phrase qu'une des nombreuses solutions envisageables.

1. Message caché : Je n'ai pas assez d'argent pour me payer une glace.

Réponse adaptée : Tu veux que je t'en offre une ?

2. Message caché : J'ai trop mal aux pieds pour avancer.

Réponse adaptée : Tu veux que nous fassions une pause ?

3. Message caché : Qu'est-ce qu'il est ennuyeux, ce spectacle !

Réponse adaptée : Tu t'ennuies ?

4. Message caché : J'ai vraiment trop chaud dans cette pièce.

Réponse adaptée : As-tu trop chaud ?

5. Message caché : Ton point de vue m'agace.

Réponse adaptée : Ce que je dis te heurte ?

6. Message caché : Je suis inquiet.

Réponse adaptée : Tu es inquiet ?

7. Message caché : J'ai peur.

Réponse adaptée : Tu as peur ?

8. Message caché : Je n'ai pas le temps.

Réponse adaptée : Tu es pressé ?

9. Message caché : J'ai faim.

Réponse adaptée : Veux-tu manger ?

10. Message caché : Je veux rester seul.
Réponse adaptée : Tu as besoin d'être un peu seul ?

Exercice n° 31 • Le langage des yeux

Prenez une caméra vidéo (ou un appareil photo en mode caméra) et cadrez votre propre visage.



Démarrez l'enregistrement et racontez à la caméra un souvenir de vacances, votre dernière journée de travail, ou n'importe quoi pouvant faire l'objet d'un récit. Une fois que vous avez terminé, visualisez le film en prêtant attention aux mouvements de vos yeux.

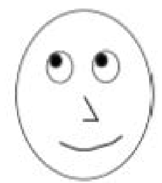
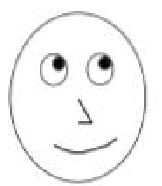
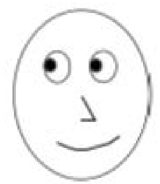
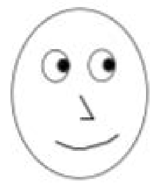
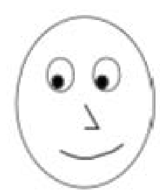
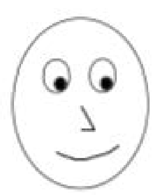
Que constatez-vous ?

Commentaire

Vous noterez que, à chaque fois que vous recherchez un souvenir visuel, vos yeux se dirigent dans une direction donnée ; chaque fois que vous dialoguez intérieurement, ils se dirigent dans une autre, et ainsi de suite. La direction du regard est liée aux processus internes de récupération et de construction d'information de notre cerveau.

Pour la grande majorité des individus, les directions sont les mêmes.

Ainsi, pour une personne située en face de vous, voici ce que vous pourrez normalement observer :

Yeux en haut à droite	Yeux en haut à gauche
	
La personne est en train de construire une image dans sa tête.	La personne est en train de se rappeler une image déjà vue.
Yeux horizontaux vers la droite	**Yeux horizontaux vers la gauche**
	
La personne est en train de construire des sons dans sa tête.	La personne est en train de se rappeler un son déjà entendu.
Yeux en bas à droite	**Yeux en bas à gauche**
	
La personne est en train de se concentrer sur ses ressentis corporels.	La personne est en train d'écouter un dialogue intérieur.

Exercice n° 32 • Ayez l'œil !

En observant les mouvements oculaires de votre interlocuteur, vous aurez une meilleure idée, de l'extérieur, de ce qu'il est en train de vivre « à l'intérieur ». Pour vous entraîner, nous vous proposons cette expérience à faire à deux.

Demandez à quelqu'un de jouer le jeu. Posez-lui les questions suivantes et notez les mouvements oculaires qu'elles déclenchent chez lui. Sont-ils toujours les mêmes ? Sont-ils en phase avec la grille de lecture proposée à l'exercice précédent ?



1. Questions faisant appel à des souvenirs visuels

Quelle est la couleur des yeux de ta mère ?

De quelle couleur était ta première voiture ?

Quelle est la première personne que tu as vue ce matin ?

Où nous sommes-nous rencontrés la dernière fois ?

----

2. Questions provoquant des constructions d'images

Imagine-toi avec cinquante centimètres de plus.

Imagine un cheval avec des cornes.

Combien fait 545 divisé par 5 ?

----

3. Questions faisant appel à des souvenirs auditifs

Tu te rappelles le tube qui passait à la radio l'été dernier ?

Quel bruit fait une motocyclette ?

Entends-tu le bruit de la mer ? (Si vous n'êtes pas déjà sur la plage, bien sûr !)

----

4. Questions provoquant des constructions auditives

Imagine une vache chantant « Joyeux anniversaire ».

Si une cloche sonne en même temps que tu klaxonnes, quel bruit cela fait-il ?

----

5. Questions provoquant une focalisation sur ses ressentis corporels

Laquelle de tes deux mains est la plus froide ?

Te rappelles-tu la dernière fois que tu as ressenti la chaleur du soleil sur ton dos ?

Comment ressens-tu ton propre poids ?

----

6. Questions incitant au dialogue interne

Que te dis-tu intérieurement, là tout de suite ?

Que te dit ton petit doigt ?

Exercice n° 32 (b). Le détecteur de mensonge

Voici un petit jeu pour mettre en pratique vos capacités à repérer les mouvements oculaires des autres. Vous devez au préalable avoir fait l'exercice précédent avec votre partenaire et avoir noté quels mouvements oculaires sont chez lui associés à une recherche de souvenirs ou à une construction mentale. En tentant de repérer ceux qui correspondent à la construction

(qu'elle soit visuelle ou auditive), vous devriez être capable de savoir à quel moment il ment.

Demandez à votre partenaire de vous raconter un souvenir pendant cinq minutes montre en main en y glissant des mensonges.

Chaque fois que vous pensez qu'il affabule, levez la main. Si vous avez vu juste, vous marquez un point, sinon vous perdez un point.

Chaque fois qu'il affabule et que vous ne le détectez pas, c'est lui qui marque un point.

À la fin, comparez vos scores ! Votre détecteur de mensonge est-il fiable ?

Exercice n° 33 • Sous un autre angle...

Engagez une conversation avec quelqu'un dans la rue, au bureau, en rentrant chez vous...



1. Au cours de l'échange, imaginez avant chacune de vos répliques que vous êtes à la place de votre interlocuteur et que vous allez recevoir le message que vous vous apprêtez à émettre. En quoi cela change-t-il votre perception de la situation ?

- -

- -

- -

2. Recentrez-vous entièrement sur vous, sans plus chercher à vous mettre à la place de l'autre. Votre perception de la situation est-elle différente ?

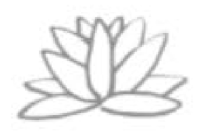
----

3. Continuez l'exercice en adoptant un troisième point de vue : celui d'une personne extérieure qui assisterait à l'échange. Observez ce qui est en train de se dérouler. Quelle est votre perception de la situation ? Qu'obtenez-vous comme nouvelles informations ?

Commentaire

En pratiquant cet exercice, vous deviendrez capable de vivre les échanges de différents points de vue, et de passer de l'un à l'autre sans difficulté. Vous aurez ainsi une perception plus complète de la communication en cours.

Si votre interlocuteur souhaite expérimenter avec vous, vous pouvez même jouer à changer de chaise pour renforcer l'effet quand vous vous mettez « à la place de l'autre ».



Exercice n° 34 • Allez au fond des choses !

Avec un partenaire qui est d'accord pour tenter l'expérience, engagez une conversation sur le sujet de votre choix.

Inévitablement, votre interlocuteur sera amené à donner son point de vue. Demandez-lui alors de le justifier. Interrogez-le ensuite quant à cette justification, et ainsi de suite, pour aller au fond des choses. Voici un exemple pour mieux éclairer ce cheminement.

PIERRE. – *J'ai peur de donner des ordres à mon équipe.*

JACQUES. – *Que se passerait-il si tu étais trop directif ?*

PIERRE. – *Mes collaborateurs pourraient ne pas apprécier.*

JACQUES. – *Et alors ?*

PIERRE. – *Cela pourrait les démotiver.*

JACQUES. – *Qu'est-ce que cela signifierait ?*

PIERRE. – *Que je ne suis pas un bon manager.*

JACQUES. – *Quelles seraient les conséquences ?*

PIERRE. – *Je me ferais virer.*

JACQUES. – *Et après ?*

PIERRE. – *Je serais à la rue !*

En poussant son interlocuteur dans ses retranchements grâce à son questionnement, Jacques a mis en évidence avec subtilité le fait que Pierre ne donne pas d'ordres à ses équipes de peur de se retrouver à la rue. Intéressant, non ?

Attention !

Ne transformez pas toute conversation en un interrogatoire en règle ! Utilisé avec doigté, ce principe d'aller au fond des choses permet souvent de construire un échange sur des bases saines et non ambiguës.

5

Interagir

Une fois qu'une communication est établie, autant que l'échange soit bénéfique pour tous les interlocuteurs ! À quoi bon communiquer, en effet, si l'on ne se comprend pas, ou si l'on ne parle pas de la même chose sans s'en rendre compte ?
Dans une conversation, on donne et on reçoit. Il faut donc tenir compte des capacités de son vis-à-vis à émettre et à recevoir de l'information. Il est également intéressant de mettre en place des mécanismes qui permettront de réguler au mieux l'interaction avec l'autre.

Exercice n° 35 • Le dessin guidé

- *Trouvez quelqu'un pour jouer avec vous à ce petit jeu.*
- *Munissez-vous d'une feuille de papier et d'un crayon.*



1. Demandez à votre partenaire de penser à un objet pas trop difficile à dessiner. À aucun moment, il ne doit vous indiquer ce qu'il a choisi.

2. Quand il est prêt, demandez-lui de vous tourner le dos et de vous donner des indications orales pour guider votre crayon. Il ne doit jamais voir ce que vous faites. Le but est que l'objet qu'il visualise dans sa tête soit dessiné par vos soins sur la feuille de papier, sans que vous sachiez jamais avec certitude ce dont il s'agit. Vous pouvez discuter avec lui autant que vous le désirez, à condition de ne jamais révéler l'objet qui est en train d'être dessiné. Cette règle est valable aussi bien pour celui qui pense à l'objet que pour celui qui le dessine (ce dernier pourrait croire à un moment le deviner). Pour illustrer le principe de ce jeu, voici un exemple.

Thierry pense à une tasse à café. Il tourne le dos à Éric et lui donne les instructions suivantes :

« Dessine une ellipse un peu aplatie, et deux traits verticaux qui partent des bords de l'ellipse vers le bas.

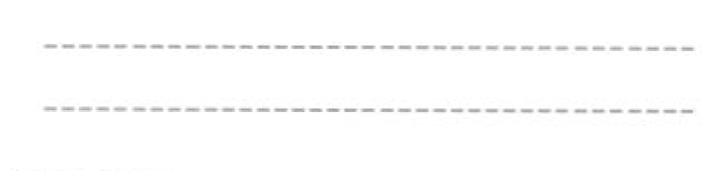
– D'où partent-ils exactement, ces traits, sur le bord de l'ellipse ?

– Ils sont diamétralement opposés par rapport à une horizontale imaginaire qui séparerait l'ellipse en deux... »

3. À la fin, montrez-lui votre dessin et faites ensemble un bilan de l'expérience.

- -

- -



Commentaire

Vous pouvez rejouer et vous améliorer, en inversant régulièrement les rôles.

Vous constaterez vite que la qualité de votre restitution est intimement liée à la qualité de vos échanges verbaux. Plus vous donnerez d'informations sur ce que vous êtes en train de tracer sur la feuille, plus celui qui vous dirige pourra évaluer si vous êtes ou non sur la bonne voie.

Ce principe de donner de l'information en retour à son interlocuteur (le feedback) est un outil à la fois simple et puissant, qui permet de s'assurer régulièrement que l'on parle bien de la même chose. Sinon, le risque de partir dans deux conversations parallèles tout en croyant à tort se comprendre est grand.

Exercice n° 36 • Les bons *feedbacks*

Le *feedback* est un retour d'information qui doit, pour être efficace, s'appuyer uniquement sur l'observation de faits. Par nature, il est neutre de tout jugement ou émotion.

Voici une liste de phrases qui pourraient toutes être employées comme *feedback*. S'agit-il selon vous de bons ou de mauvais *feedbacks* (les bons *feedbacks* reposent sur des éléments observables) ? Pour les mauvais, justifiez votre réponse.



N°	*Feedback*	Bon/Mauvais	Qu'est-ce qui ne va pas ?
1	Ce que tu viens de dire n'a pas de sens.		
2	Tu affirmes être toujours à l'heure et pourtant tu viens d'arriver cinq minutes en retard à notre rendez-vous.		
3	C'est agaçant de t'entendre dire cela.		
4	Votre rapport est nul.		
5	Votre rapport manque d'éléments détaillés dans la section « Budgets publicitaires ».		

N°	*Feedback*	Bon/Mauvais	Qu'est-ce qui ne va pas ?
6	J'observe que, chaque fois que tu parles de lui, le ton de ta voix monte d'une octave.		
7	Quand tu en parles, j'ai l'impression qu'il t'énerve.		
8	Tu ne te rends pas compte de ce que tu dis.		
9	Tu as raison, ils exagèrent de monter les prix chaque année au moment des vacances.		
10	Sur quels éléments concrets juges-tu que les prix ont augmenté ?		

Solution

1. Mauvais. Ce jugement, tel qu'il est formulé, ne s'appuie pas sur des faits. Il faudrait dire ce qui est incohérent dans les propos tenus.

2. Bon. Ce feedback repose sur un fait observable : le retard de cinq minutes.

3. Mauvais. C'est un partage de ressenti (l'agacement).

4. Mauvais. C'est un jugement.

5. Bon. Le manque d'éléments détaillés est un fait incontestable.

6. Bon. Ce feedback repose sur un élément observable : le ton de la voix qui monte d'une octave.

7. Mauvais. La remarque s'appuie sur une impression, et non sur un élément observable.

8. Mauvais. Sur quoi se base une telle affirmation ? Comment pouvez-vous savoir qu'il ne réalise pas la portée de ses propos ? Vous n'êtes pas dans sa tête…

9. Mauvais. C'est un partage de point de vue, et non un feedback.

10. Bon. Voilà un feedback intéressant : il dit avec élégance que la personne ne fait pas état d'exemples concrets de variations de prix pour justifier son jugement.

Exercice n° 37 • *Feedback,* opinion ou ressenti

Autant le *feedback* permet de bien synchroniser l'échange, autant son utilisation exclusive devient vite pénible (essayez, vous verrez !). Comme en toute chose, il y a une juste mesure. Votre interlocuteur attend aussi, à certains moments, que vous exprimiez votre opinion et vos ressentis.

Voici un ensemble d'échanges. Pour chacun, déterminez si la deuxième réplique est un feedback, une opinion ou un ressenti.



N°	Échange	*Feedback*	Opinion	Ressenti
1	« Pour son anniversaire, j'ai commandé un gâteau à la pâtisserie du centre. – Tu as eu raison, c'est un très bon pâtissier ! »			
2	« J'ai pris rendez-vous chez le docteur Martin. – J'ai confiance en ce médecin. »			
3	« Excuse-moi d'arriver en retard ! – Tu as l'air essoufflé. »			
4	« J'ai pris rendez-vous chez le docteur Martin. – C'est un bon médecin. »			
5	« Il y avait un monde fou sur la route. – Vu le temps que tu as mis, cela ne t'a pas empêché de rouler vite. »			
6	« J'ai décidé de partir à la montagne une semaine en vacances. – Tu as raison, on se sent bien dans ce genre d'endroit. »			

Solution

1* et 4. *Opinion.

2* et 6. *Ressenti.

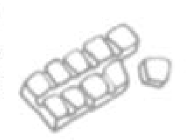
***3* et 5. Feedback.**

Exercice n° 38 • Les positions de vie

Lorsque nous nous sentons bien au sein d'un échange et lorsque nous avons l'impression que notre interlocuteur se sent bien lui aussi, la communication est agréable et efficace. Bien sûr, notre impression ne présage en rien ce que ressent vraiment la personne qui nous fait face.

On notera « OK » un ressenti positif et « non-OK » un ressenti négatif. Les combinaisons de ressentis que nous avons sur nous-mêmes et sur notre interlocuteur sont appelées les *positions de vie*.

Voici quelques dialogues entre deux personnes. Identifiez chaque fois le ressenti de chaque interlocuteur durant l'échange et la manière dont il ressent l'autre (« OK » ou « non-OK »).



1. Michel. — Bonjour Xavier, tu vas bien ? Moi je me sens en pleine forme aujourd'hui !

   Xavier. — Tant mieux pour toi.

   Michel. — Oui, tu l'as dit !

   Xavier. — Tout le monde n'a pas cette chance.

   Michel. — Il n'appartient qu'à toi de changer les choses...

   Xavier. — Tu parles comme un livre.

   Michel. — Non, je dis juste ce que je ressens.

   Xavier. — Tu voudrais me provoquer, tu ne t'y prendrais pas autrement.

   Michel. — Loin de moi cette intention. Est-ce que je peux faire quelque chose pour toi ?

XAVIER. — À quoi bon...

Michel est _ _ _ _ _ _ _ _ _ et voit Xavier _ _ _ _ _ _ _ _ _ ; Xavier est _ _ _ _ _ _ _ _ et voit Michel _ _ _ _ _ _ _ _ _.

2. JOSÉPHINE. — Tu as vu les informations à la télévision hier soir ?

INGRID. — Oui, ne m'en parle pas ! Une vraie catastrophe... Où allons-nous, je te le demande ?

JOSÉPHINE. — Je ne sais pas, mais cela n'augure rien de bon...

INGRID. — C'est bien vrai. Mais que veux-tu y changer ? À part subir, il n'y a pas grand-chose que nous puissions faire.

JOSÉPHINE. — Attendre et espérer que cela s'arrange...

INGRID. — J'en doute...

Joséphine est _ _ _ _ _ _ _ _ _ et voit Ingrid _ _ _ _ _ _ _ _ _ ; Ingrid est _ _ _ _ _ _ _ _ et voit Joséphine _ _ _ _ _ _ _ _ _.

3. YANN. — Je me suis entraîné au tennis. Dis-moi quand tu seras prêt pour une partie ! J'aimerais voir ce que cela donne dans un match.

MAXIME. — Super, je sens que l'on va bien s'amuser ! J'ai travaillé mon coup droit cette semaine et je me demande comment tu vas le renvoyer.

YANN. — On va réserver un court alors ?

MAXIME. — Allons-y !

Yann est _ _ _ _ _ _ _ _ _ et voit Maxime _ _ _ _ _ _ _ _ _ ; Maxime est _ _ _ _ _ _ _ _ et voit Yann _ _ _ _ _ _ _ _ _.

Solution

1. Michel est « OK » et voit Xavier « OK » ; Xavier est « non-OK » et voit Michel « OK ».

2. Joséphine est « non-OK » et voit Ingrid « non-OK » ; Ingrid est « non-OK » et voit Joséphine « non-OK ».

3. Yann est « OK » et voit Maxime « OK » ; Maxime est « OK » et voit Yann « OK ».

Un échange entre deux personnes fonctionne au mieux lorsque leurs positions de vie respectives sont en phase. Si l'une pense que son interlocuteur est « OK », mais que ce même interlocuteur se sent « non-OK », alors la communication aura du mal à s'établir correctement.

Quand les positions sont en phase, il existe quatre combinaisons possibles qui induisent des dialogues différents.

• la combinaison « je suis OK/tu es OK » : c'est une attitude saine, à l'intérieur de laquelle rien ne peut venir perturber la qualité de l'échange. Ensemble, les deux personnes peuvent aller de l'avant ;

• la combinaison « je suis OK/tu n'es pas OK » : quelque chose ne va pas chez l'autre. Inconsciemment, la conversation va prendre une tournure dans laquelle celui qui est « OK » va chercher à se débarrasser au plus vite de son interlocuteur ;

• la combinaison « je ne suis pas OK/tu es OK » : l'interlocuteur en position « non-OK » adopte une attitude dépressive. Face à un interlocuteur qui le renvoie à son propre problème, il va y avoir une tendance à fuir l'échange ;

• la combinaison « je ne suis pas OK/tu n'es pas OK » : rien ne va plus. Les interlocuteurs sont dans l'impasse, avec une attitude futile qui ne mène à rien.

Exercice n° 39 • Le triangle dramatique

Lors d'un échange, on peut inconsciemment se placer dans un rôle. Ces rôles sont souvent positionnés à l'intérieur d'un « triangle dramatique », qui a été particulièrement étudié par Karpman dans le cadre de l'analyse transactionnelle. Dans ce triangle, trois rôles se distinguent : le Persécuteur, le Sauveur

et la Victime. Le Persécuteur rabaisse et écrase la Victime ; la Victime subit ; le Sauveur vient la sauver.

Dans les phrases suivantes, déterminez si la personne qui parle se positionne en Victime, en Persécuteur ou en Sauveur, ou bien si elle reste neutre.



1. C'est toujours à moi que cela arrive.

2. Il ne perd rien pour attendre !

3. Ne t'inquiète pas, je vais te sortir de là !

4. As-tu besoin d'aide ?

5. Tu t'es encore taché, comme d'habitude.

6. Ils m'ont vendu un livre avec des pages manquantes à l'intérieur.

7. Le livre que j'ai acheté contenait des pages non imprimées.

8. Ils m'ont cassé les oreilles toute la soirée en mettant la musique trop fort.

9. Il a fallu que j'intervienne pour qu'ils baissent la musique.

10. C'est toi qui vas rédiger le compte rendu, cela t'apprendra à être plus attentif à ce qui se dit la prochaine fois.

Solution

***1, 6** et **8** : Victime ; **2, 5** et **10** : Persécuteur ; **3** et **9** : Sauveur ; **4** et **7** : neutre.*

Évidemment, la qualité de votre communication sera d'autant meilleure que vous n'entrerez pas dans ces jeux…

Exercice n° 40 • Les chaises musicales

Durant un échange, les interlocuteurs peuvent endosser successivement plusieurs rôles. Le Sauveur peut ainsi devenir par exemple Persécuteur pour le Persécuteur, qui se pose alors en Victime. Ce dernier obtient parfois le secours de la Victime, qui se pose en Sauveur face au comportement excessif de son propre Sauveur (devenu Persécuteur). Les variations sont nombreuses au sein de cette relation triangulaire.

Dans le texte suivant, qui reprend un dialogue amorcé plus haut, identifiez à chaque phrase le rôle joué par la personne qui parle (neutre, Victime, Sauveur ou Persécuteur), et observez la manière dont les protagonistes tournent à l'intérieur du triangle dramatique.



N°	Échange	Rôle joué
1	Michel. — Bonjour Xavier, tu vas bien ? Moi je suis en pleine forme aujourd'hui !	
2	Xavier. — Tant mieux pour toi.	
3	Michel. — Oui, tu l'as dit !	
4	Xavier. — Tout le monde n'a pas cette chance.	
5	Michel. — Il n'appartient qu'à toi de changer les choses…	
6	Xavier. — Tu parles comme un livre.	

N°	Échange	Rôle joué
7	MICHEL. — Non, je dis juste ce que je ressens.	
8	XAVIER. — Tu voudrais me provoquer, tu ne t'y prendrais pas autrement.	
9	MICHEL. — Loin de moi cette intention. Est-ce que je peux faire quelque chose pour toi ?	
10	XAVIER. — À quoi bon...	
11	MICHEL. — Raconte-moi tes malheurs, je suis là pour ça.	
12	XAVIER. — Oui, c'est bien pour ça que tu m'envoies ta bonne humeur à la figure !	
13	MICHEL. — Mais... je n'y suis pour rien moi si tu as un souci...	
14	XAVIER. — Ne t'inquiète pas, je n'ai rien contre toi à proprement parler. Tout va bien.	
15	MICHEL. — Eh bien, je ne sais pas. Plus je parle, plus j'ai l'impression que je devrais me taire.	
16	XAVIER. — Mais non, je te dis, cela va très bien la façon dont tu parles. Continue comme ça !	
17	MICHEL. — Je ne comprends plus rien, où veux-tu en venir au juste ? Tu joues à quoi ?	
18	XAVIER. — Oh rien, tu es bien comme les autres, tu ne peux pas me comprendre...	

Solution

1. Neutre.

2. Victime.

3. Neutre.

4. Victime qui appelle un Sauveur.

5. Neutre.

6. Victime qui cherche un Persécuteur.

7. Neutre.

8. Victime qui voit l'autre comme un Persécuteur.

9. Sauveur.

10. Victime.

11. Sauveur.

12. Persécuteur.

13. Victime.

14. Sauveur.

15. Victime.

16. Sauveur.

17. Persécuteur.

18. Victime qui a trouvé son Persécuteur.

Dans vos échanges, soyez vigilant quant aux rôles endossés par chacun, et vous ne serez plus dupe de ces petits jeux…

Exercice n° 41 • Quels sont vos messages contraignants ?

Un message contraignant est une sorte de « petite voix intérieure » qui nous dit ce que nous devons faire pour conserver l'attention de notre interlocuteur. Or ce « conseil » est indépendant de l'interaction en cours et se montre souvent peu pertinent.

Dans les tableaux ci-dessous, indiquez à quel point chaque affirmation vous concerne en lui attribuant une note entre 0 (cela ne me correspond pas du tout) et 4 (c'est tout à fait moi).

Affirmation	0	1	2	3	4
J'aime aider les autres et être à leur service.					
J'aime me mettre en quatre pour que les gens se sentent bienvenus chez moi et appréciés.					
On peut toujours compter sur moi.					
Je sais souvent ce dont les autres ont besoin et ce qu'ils ressentent.					
Il est plus facile pour moi de donner que de recevoir.					
Je sais comment faire pour que l'on m'aime.					
Total des points – Famille A					

Affirmation	0	1	2	3	4
On ne fait pas d'omelette sans casser d'œufs !					
J'ai tendance à être autoritaire. Je pense que les choses fonctionnent quand on les prend de front.					
Je n'aime pas trop ceux qui font montre de faiblesse.					
Je n'ai aucun problème pour dire ce que je pense.					
Je ne compte que sur moi-même et je garde mes problèmes pour moi.					
J'ai un franc-parler et je dis ouvertement et directement ce que j'ai en tête.					
Total des points – Famille B					

Affirmation	0	1	2	3	4
J'ai toujours un objectif en vue et je sais me motiver pour l'atteindre.					
J'aime les situations et les personnes stimulantes, j'aime vivre dans l'intensité.					
Quand je ne prends plus de plaisir à faire quelque chose, j'arrête.					
L'idée de voir ma liberté restreinte par des attachements m'est désagréable.					
Je me remets rapidement d'une perte.					
La vie est trop courte pour s'attarder sur les détails.					
Total des points – Famille C					

Affirmation	0	1	2	3	4
J'aime que chaque chose soit bien rangée à sa place.					
J'ai une petite voix à l'intérieur de la tête qui juge tout ce que je vois ou pense.					
J'ai eu beaucoup de responsabilités. Si je n'avais pas été là pour les assumer quand il le fallait, qui sait ce qui serait arrivé ?...					
Mes principes et mes idéaux me poussent et m'aident à sentir que je vaux quelque chose.					
Je me sens mal si je ne respecte pas mes engagements.					
Je déteste les erreurs et je suis donc particulièrement attentif au fait que les choses soient faites comme il faut.					
Total des points – Famille D					

Affirmation	0	1	2	3	4
Je suis (ou j'ai été) attiré par des personnes inaccessibles, indisponibles ou qui ne me correspondent pas du tout.					
Un de mes points faibles est que je suis facilement distrait et que je peux papillonner.					
Parfois, mon partenaire amoureux me paraît plus attirant quand il est loin de moi que quand il est là.					
Je sais bien apprécier une vision d'ensemble, mais j'ai plus de mal avec les détails.					
Je n'aime pas suivre les règles et faire ce que l'on attend de moi, parce que je veux mettre ma touche personnelle dans tout ce que je fais.					
J'ai tendance à remettre au lendemain.					
Total des points – Famille E					

Analyse des réponses

Pour chaque tableau, additionnez les notes que vous avez attribuées et inscrivez le résultat dans la dernière ligne.

Quel est votre score le plus élevé ? _ _ _ _ _ _ _ _ _

Chaque tableau correspond à un type de message contraignant.

Si votre score est important dans la ***famille A****, vous avez tendance à subir le message «* ***Fais plaisir*** *». Pour conserver l'attention de l'autre, vous devez lui être agréable.*

Si votre score est important dans la ***famille B****, vous avez tendance à subir le message «* ***Sois fort*** *». Pour conserver l'attention de l'autre, vous devez lui montrer que vous êtes solide, que vous pouvez vous débrouiller seul.*

Si votre score est important dans la ***famille C****, vous avez tendance à subir le message «* ***Dépêche-toi*** *». Pour conserver l'attention de l'autre, vous devez vous dépêcher avant qu'il ne se lasse et ne termine l'échange.*

*Si votre score est important dans la **famille D**, vous avez tendance à subir le message « **Sois parfait** ». Pour conserver l'attention de l'autre, vous devez vous montrer sans défaut.*

*Si votre score est important dans la **famille E**, vous avez tendance à subir le message « **Fais des efforts** ». Pour conserver l'attention de l'autre, il faut que vous lui montriez que vous faites des efforts pour y arriver (y parvenir est une autre histoire, l'important ici, c'est d'afficher de la bonne volonté à essayer). Par conséquent, vous faites en sorte que l'autre se rende compte que votre démarche vous demande un effort et n'est pas naturelle. Si l'on vient vous parler de football par exemple, alors que vous avez horreur du sport, vous ferez sentir à votre interlocuteur que vous faites de gros efforts pour discuter avec lui d'un sujet qui au fond ne vous intéresse pas.*

Exercice n° 42 • Les petites voix intérieures

Pour cet exercice, utilisez la définition des messages contraignants fournie dans l'analyse des réponses de l'exercice précédent.

Dans les situations suivantes, identifiez le message contraignant (fais plaisir, sois fort, fais des efforts, dépêche-toi ou sois parfait) qui « pilote » le personnage décrit.



1. Jacques était maître d'hôtel dans un grand restaurant. Il aimait son métier et était particulièrement attentif aux besoins de ses clients. Or le chef a un jour décidé d'aller ouvrir un nouveau restaurant à l'étranger, et Jacques n'a pas voulu s'expatrier. Les temps étant difficiles, il a trouvé une place dans une pizzeria. Les clients qu'il sert désormais sont en général des gens pressés, qui cherchent à manger chaud pour un prix raisonnable et ne font que passer. Jacques regrette l'époque où les habitués du grand restaurant l'appelaient par son

prénom. Quand un client se plaint d'une pizza trop cuite, il le prend toujours personnellement, comme si c'était à lui qu'on reprochait quelque chose.

Jacques est piloté par le message : _______________________

2. Corinne est une femme active, qui s'investit beaucoup dans son travail de secrétaire pour un agent immobilier. Elle prend les choses très à cœur et met un point d'honneur à ce que les dossiers soient toujours impeccables quand son patron les récupère avant les visites. Sa passion à la maison, c'est le modélisme ferroviaire. Elle adore passer des heures à retoucher dans leurs moindres détails les décors dans lesquels évoluent ses trains miniatures.

Corinne est pilotée par le message : _____________________

3. Hugues est moniteur de ski en hiver et propose des cours de planche à voile en été. Ce grand sportif a participé aux Jeux olympiques en équipe de relais quatre fois cent mètres. Sa vie est bien remplie et il n'a jamais le temps de s'ennuyer. Actuellement, dès qu'il a une heure de battement entre deux leçons de ski, il en profite pour filer dans la vallée et travailler sur son projet de base de loisirs nautiques qu'il envisage pour l'été prochain. Dix minutes avant l'heure, il lâche ce qu'il tient, saute dans sa combinaison et court jusqu'au téléphérique proche de chez lui afin d'arriver juste à temps pour récupérer le client de sa prochaine leçon. Il aime l'adrénaline que procure ce sentiment d'urgence.

Hugues est piloté par le message : _______________________

4. Hervé est responsable de fabrication dans une usine. Ce qu'il aime, c'est avoir des équipes qui connaissent le travail à effectuer. Il a horreur des ouvriers dépendants qui demandent toujours ce qu'ils doivent faire. Il s'en débarrasse d'ailleurs rapidement. Après tout, ils n'ont qu'à suivre son exemple ! Lui s'est bien débrouillé tout seul pour arriver à ce poste « à la force du poignet ». Il veut avoir avec lui des hommes sur qui il puisse compter. Et quant aux femmes qui revendiquent le fait de pouvoir exécuter les mêmes tâches que leurs confrères, pas de problème, mais qu'elles ne demandent pas alors de traitement de faveur !

Hervé est piloté par le message : _______________________

5. Thierry rencontre Pierre, un ami, et ils en viennent à discuter des prochaines vacances que planifie Thierry.

PIERRE. — Alors, où vas-tu aller ?

THIERRY. — J'avais envie d'exotisme alors j'ai pensé à la Chine.

PIERRE. — C'est une très bonne idée, c'est sûrement très dépaysant.

THIERRY. — Qu'est-ce qui est dépaysant ?

PIERRE. — Eh bien, la Chine, bien sûr.

THIERRY. — Ah, oui ! Le truc, c'est que ça ne va pas être facile.

PIERRE. — Pourquoi donc ?

THIERRY. — Il va falloir que je fasse faire un visa. Pour ça il va falloir que je me rende plusieurs fois à l'ambassade, c'est sûr...

PIERRE. — Le jeu en vaut la chandelle, non ?

THIERRY. — Ça dépend...

PIERRE. — De quoi cela dépend-il ?

THIERRY. — De divers facteurs...

PIERRE. — Et plus particulièrement ?

THIERRY. — Je ne sais pas trop comment t'expliquer...

Thierry est piloté par le message : _

Solution

1. Jacques est piloté par le message « fais plaisir ».

2. Corinne est pilotée par le message « sois parfait ».

3. Hugues est piloté par le message « dépêche-toi ».

4. Hervé est piloté par le message « sois fort ».

5. Thierry est piloté par le message « fais des efforts ».



Exercice n° 43 • Sortez des messages contraignants !

Si vous repérez que vous êtes, dans vos échanges, « piloté » par un message contraignant donné, vous pouvez peut-être sortir de ce schéma, afin d'entrer dans un niveau de communication plus authentique.

Que pourriez-vous donner comme conseil à chaque personnage de l'exercice précédent, pour l'aider à sortir du schéma dans lequel l'enferme son message contraignant ?



Pour Jacques : _______________________________

Pour Corinne : _______________________________

Pour Hugues : _______________________________

Pour Hervé : _______________________________

Pour Thierry : _______________________________

Solution

Voilà des exemples de conseils :

- ***pour Jacques** : « Fais-toi plaisir ! » ;*
- ***pour Corinne** : « Sois comme tu es ! » ;*
- ***pour Hugues** : « Prends ton temps ! » ;*
- ***pour Hervé** : « Sois ouvert et exprime tes besoins ! » ;*
- ***pour Thierry** : « Arrête d'essayer et fais-le ! »*

Exercice n° 44 • La carotte et le bâton

Nous n'agissons pas tous pour les mêmes raisons :

- certains sont motivés par des objectifs à atteindre, on dit qu'ils « marchent à la carotte ». Dans leurs attitudes, ils ont souvent tendance à minimiser les problèmes ;
- d'autres en revanche sont motivés par le fait d'éviter les problèmes, de contourner les menaces. On dit d'eux qu'ils « marchent au bâton ».

Si vous parlez d'objectifs à quelqu'un qui « marche au bâton », vos propos risquent d'avoir peu d'effet. De la même façon, si vous évoquez les risques face à quelqu'un « marchant à la carotte », vos remarques risquent de tomber à plat. En identifiant le type de motivation de votre interlocuteur, vous pourrez facilement ajuster votre discours afin de vous mettre en phase avec lui.

Complétez chacune des phrases suivantes avec une formulation destinée à un interlocuteur motivé par l'atteinte d'objectifs (la carotte), puis avec une formulation destinée à un interlocuteur motivé par les risques (le bâton).

1. Il faut réparer le robinet d'eau qui fuit, afin...

Mode « bâton » : ________________________________

Mode « carotte » : ________________________________

2. Nous devrions organiser nos vacances pour...

Mode « bâton » : ________________________________

Mode « carotte » : ________________________________

3. Il faudrait que tu achètes une nouvelle paire de chaussures pour...

Mode « bâton » : ________________________________

Mode « carotte » : ______________________________

4. Le tout nouveau système d'exploitation de cet ordinateur est vraiment bien, parce qu'il...

Mode « bâton » : ________________________________

Mode « carotte » : ______________________________

5. Tu devrais vraiment t'acheter une voiture, pour...

Mode « bâton » : ________________________________

Mode « carotte » : ______________________________

Pistes de solution

1. Mode « bâton » : d'éviter de jeter de l'argent par les fenêtres.

Mode « carotte » : d'économiser de l'argent pour pouvoir s'acheter des glaces cet été.

2. Mode « bâton » : ne pas nous retrouver à tourner en rond cet été.

Mode « carotte » : découvrir une région que nous ne connaissons pas.

3. Mode « bâton » : éviter de courir faire les magasins quand celle-ci lâchera.

Mode « carotte » : avoir davantage de choix selon les occasions.

4. Mode « bâton » : corrige la plupart des problèmes de l'ancienne version.

Mode « carotte » : permet de faire des choses impossibles auparavant.

5. Mode « bâton » : éviter de dépendre de quelqu'un.

Mode « carotte » : pouvoir partir en week-end plus facilement.

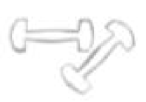
Exercice n° 45 • D'accord, pas d'accord

Nous ne voyons pas tous les relations existant entre les choses de la même façon :

- certains ont tendance à rechercher en priorité les éléments similaires d'une situation. Ils donnent du sens aux choses en les regroupant et généralisent facilement à partir de quelques exemples ;
- d'autres soulignent spontanément ce qui manque, cherchent les différences. Ils donnent du sens aux choses en séparant celles qui ne vont pas ensemble. Ils cherchent souvent des contre-exemples à ce qui est avancé.

Dans la forme, nous pouvons employer des tournures faisant penser que nous sommes d'accord, alors qu'au fond nous ne le sommes pas du tout, et inversement. En identifiant la manière dont fonctionne votre interlocuteur, vous pourrez plus facilement distinguer si l'accord ou le désaccord relève de la forme ou du fond.

Dans les exemples suivants, identifiez si les personnages sont en accord ou en désaccord sur le fond et sur la forme.



1. Christophe : « J'ai bien envie de partir dans les îles pour les prochaines vacances d'hiver. Tous ceux qui en reviennent sont ravis. »

Caroline : « C'est une bonne idée. Mon amie Christelle ne m'en a dit que du bien. »

Sur le fond : accord ou désaccord ? ____________________

Dans la forme : accord ou désaccord ? ____________________

2. Caroline : « Pas tous ! Mon amie Christelle y est allée l'an dernier et ses vacances ont été un cauchemar. Mais pourquoi pas ... »

Sur le fond : accord ou désaccord ? _____________________

Dans la forme : accord ou désaccord ? ___________________

3. Caroline : « Oui, tu as sûrement raison. Même Christelle, qui a toujours des goûts à contre-courant des nôtres, a adoré... »

Sur le fond : accord ou désaccord ? _____________________

Dans la forme : accord ou désaccord ? ___________________

4. Caroline : « On n'est vraiment pas obligé de faire comme tout le monde... »

Sur le fond : accord ou désaccord ? _____________________

Dans la forme : accord ou désaccord ? ___________________

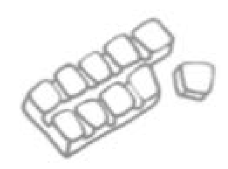
Solution

1. *Sur le fond : accord ; dans la forme : accord.*

2. *Sur le fond : accord ; dans la forme : désaccord.*

3. *Sur le fond : désaccord ; dans la forme : accord.*

4. *Sur le fond : désaccord ; dans la forme : désaccord.*



6

Gérer les conflits

Parfois, la discussion peut devenir animée – voire trop – et tourner à la joute verbale : chacun s'affronte dans un combat dont ne peut sortir qu'un seul vainqueur. C'est ce que croient du moins les « duellistes ». En réalité, personne ne sort jamais gagnant de ce genre d'échanges. Le point de vue de l'un n'a pas été réellement écouté, celui de l'autre n'a pas vraiment été entendu. Ne reste que le sentiment d'une communication ratée…

Dans l'optique de résoudre les différends en conservant une attitude bienveillante, Marshall B. Rosenberg a mis au point la communication non violente (CNV). Cette stratégie de communication vise à permettre une discussion constructive dans des circonstances où un échange conflictuel pourrait facilement s'installer. Nous vous proposons de parcourir ici les étapes de ce processus au travers d'exercices.

Exercice n° 46 • Ne confondez pas *évaluation* et *observation*

Rien n'est pire pour alimenter le brasier du conflit que de donner à l'autre des éléments relevant d'une évaluation personnelle de la situation, et donc sujets à contestation. Une évaluation est discutable et potentiellement polémique. En revanche, une observation est neutre, elle repose sur des faits et ne peut être remise en question. Nous retrouvons ici le principe évoqué pour le *feedback* (voir exercice n° 36).

Lisez les phrases suivantes et indiquez pour chacune s'il s'agit d'une évaluation ou d'une observation.



N°	Affirmation	Observation	Évaluation
1	Hier, Pierre a passé trois heures devant la télévision.		
2	Hier, André a crié après Claudine sans raison.		
3	Mireille en fait trop.		
4	Claude ne m'a pas demandé mon avis pour aller au cinéma.		
5	Le docteur Germain est excellent.		
6	Alex est très agressif ces jours-ci.		
7	Alex s'est mis quatre fois en colère depuis hier.		

N°	Affirmation	Observation	Évaluation
8	La semaine dernière, Madeleine a quitté le travail à 5 heures tous les jours.		
9	Mathieu m'a dit que la couleur de ma voiture était très laide.		
10	La couleur de ta voiture est très laide.		

Solution

***1, 4, 7, 8** et **9.** Observation.*

***2.** Évaluation. Qu'est-ce qui permet de dire qu'André n'avait pas de raison de crier ?*

***3.** Évaluation. Selon quels critères en fait-elle trop ?*

***5.** Évaluation. Sur quoi peut-on se reposer pour affirmer cela ?*

***6.** Évaluation. Par quels éléments concrets son agressivité s'exprime-t-elle ?*

***10.** Évaluation. La laideur est une notion toute subjective…*

Exercice n° 47 • Exprimez vos sentiments

En exprimant à votre interlocuteur vos sentiments face à la situation, vous vous ouvrez et vous l'incitez à faire de même. Vous instaurez ainsi un véritable échange au lieu de déclarer une guerre des tranchées.

Dans les phrases suivantes, distinguez celles qui expriment vraiment un sentiment.



N°	Affirmation	Expression d'un sentiment (oui/non)
1	Cela me rend triste de savoir que tu veux partir.	
2	Quand tu m'appelles par mon nom de famille, je me sens comme un objet.	
3	Je ne vaux rien.	
4	Je sens que je vais me fâcher.	
5	Je me sens seul face à la situation.	
6	Tu es écœurant.	
7	Cela me fait plaisir de savoir que tu es heureuse.	

Solution

1, 2, 5 et ***7.*** *Expression d'un sentiment.*

3. *Non, c'est une croyance qui est exprimée et non un ressenti.*

4. *Non, il s'agit plutôt ici d'un processus mental qui anticipe une colère à venir.*

6. *Non, à moins que la nausée ne soit présente physiquement, cela est de l'ordre du mental et non du ressenti.*

Exercice n° 48 • Exprimez vos besoins

Si un échange ne vous convient pas au point de vous donner l'envie de « partir au front », c'est qu'*a priori* l'un de vos besoins est bafoué. Or, en général, votre interlocuteur ne s'en rend pas compte. Pour communiquer agréablement, il est donc important qu'il sache ce dont vous avez besoin. Or qui mieux que vous-même peut le lui faire comprendre en l'éclairant ?

Dans les phrases suivantes, distinguez celles qui expriment un besoin de celles qui n'en expriment pas. Dans ce dernier cas, proposez une nouvelle formulation plus adaptée.



N°	Affirmation	Expression d'un besoin (oui/non)	Nouvelle formulation
1	J'ai besoin de me sentir en sécurité et je n'y arrive pas quand tu t'énerves.		
2	Je suis déçu que tu ne m'aies pas prévenu que tu ne viendrais pas.		

N°	Affirmation	Expression d'un besoin (oui/non)	Nouvelle formulation
3	C'est important pour moi de me sentir respecté. Et le fait de prévenir quand on ne vient pas me permet de me sentir respecté.		
4	Je te remercie de m'avoir amené à la gare, il me fallait prendre le temps de manger un morceau avant l'arrivée du train.		
5	Je serai heureux si tu me préviens quand tu auras réussi ton examen.		
6	C'est important pour moi de te voir réussir, aussi, je suis heureux que tu aies eu ton examen.		

N°	Affirmation	Expression d'un besoin (oui/non)	Nouvelle formulation
7	Je suis blessé par les remarques désobligeantes des gens.		

Pistes de correction

1, 3, 4 et *6 : le besoin est clairement exprimé.*

2. *Le besoin n'est pas clairement exprimé.*

Reformulation possible : J'ai besoin qu'on me prévienne quand on ne vient pas.

5. *Le besoin n'est pas clairement exprimé.*

Reformulation possible : J'ai besoin de partager le bonheur de ta réussite à venir.

7. *Le besoin n'est pas clairement exprimé.*

Reformulation possible : J'ai besoin que les autres soient bienveillants.

Exercice n° 49 • Formulez une demande

Après avoir partagé vos sentiments et vos besoins en vous appuyant uniquement sur des éléments observables, vous pouvez faire une demande à l'autre afin qu'il prenne en compte vos attentes. Libre à lui ensuite d'en tenir compte ou pas ! Toutefois, si les choses sont formulées de manière constructive

et si la satisfaction de votre besoin n'est pas en contradiction avec l'un des siens, pourquoi ne coopérerait-il pas ?

Dans les phrases suivantes, distinguez celles qui expriment une demande effectuée de manière constructive et à laquelle il est possible de répondre, de celles qui devraient être revues car elles restent potentiellement polémiques. Dans ce dernier cas, proposez une nouvelle formulation plus adaptée.

N°	Formulation	Demande constructive (oui/non)	Nouvelle formulation (pour les demandes polémiques)
1	Je veux que tu arrêtes de crier.		
2	J'aimerais que tu sortes le chien plus souvent.		
3	J'aimerais que tu me dises si tu acceptes de sortir le chien tous les lundis et jeudis.		

N°	Formulation	Demande constructive (oui/non)	Nouvelle formulation (pour les demandes polémiques)
4	Je veux que tu me comprennes.		
5	Je voudrais que tu parles avec un niveau sonore normal.		
6	Je voudrais que tu ne dépasses pas les limites de vitesse.		
7	Je veux que tu récapitules ce que j'ai dit afin de m'assurer que j'ai été bien compris.		

Solution

***3, 5, 6** et **7.** Formulation constructive.*

***1.** La formulation n'est pas bonne, car l'autre ne considère peut-être pas qu'il crie.*

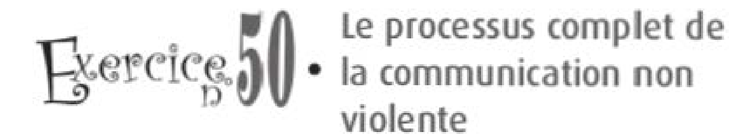
Reformulation : Je veux que tu parles moins fort.

***2.** La formulation n'est pas bonne, car « plus souvent » est une expression trop vague. Il conviendrait d'être plus précis sur la fréquence.*

Reformulation : J'aimerais que tu sortes le chien trois fois par semaine.

***4.** La formulation n'est pas bonne, car vous exigez quelque chose de l'autre.*

Reformulation : Je veux m'assurer que je suis bien compris.



Exercice n° 50 • Le processus complet de la communication non violente

En résumé, face à un élément générateur de conflit, le processus de la CNV vous propose dans l'ordre :

1. d'énoncer les éléments observables de la situation ;
2. d'exprimer les sentiments qu'ils génèrent en vous ;
3. d'exprimer vos besoins face à cette situation ;
4. de faire une demande constructive à l'autre.

Réfléchissez à une situation délicate de votre vie de tous les jours, dans laquelle vous ne savez pas comment dire les choses à quelqu'un sans risquer d'entrer en conflit.



Utilisez le processus en quatre étapes pour préparer sur le papier ce que vous avez à dire et la manière dont vous allez le formuler. Quand vous êtes prêt, faites appel à toute votre bienveillance, allez voir la personne concernée et lancez-vous ! Vous serez surpris des résultats…

1. Tu viens de parler beaucoup plus fort que d'habitude quand tu m'as demandé ce que j'ai fait hier soir. Certains diraient probablement que tu criais.

2. Cela me fait me sentir comme un enfant qu'on gronderait après une bêtise.

3. J'ai besoin qu'on me considère comme l'adulte que je suis.

4. Je te demande de me parler d'adulte à adulte avec un ton de voix normal.

1. ------------------------------------

----

2. ------------------------------------

----

3. ------------------------------------

----

4. ------------------------------------

Conclusion

Vous voilà arrivé au bout de ces exercices qui avaient pour objectif de vous aider à mieux communiquer. Cet ouvrage ne serait pas complet si je ne vous livrais pas ici la clef de toute bonne communication. Ce n'est pas, contrairement à ce que l'on pourrait être tenté de penser, une formule secrète qui se serait transmise au fil des âges de bouche d'initié à oreille triée sur le volet. Non, il s'agit de quelque chose de bien plus simple, d'évident, qu'il appartient à chacun de nous de cultiver :

ayez juste ENVIE de communiquer,

et tout le reste suivra. En effet, ne vous y trompez pas, au-delà des techniques comportementales que vous allez apprendre à maîtriser, votre interlocuteur percevra inconsciemment, par de petits indices à peine perceptibles, vos motivations profondes vis-à-vis de l'échange. Vos rapports ne seront pas harmonieux si vos actes ne sont pas congruents avec votre état d'esprit.

Avoir envie de communiquer, c'est :

- avoir envie de partir en voyage d'exploration vers des contrées inconnues ;
- avoir la curiosité de découvrir d'autres visions radicalement différentes des vôtres, en prenant le risque de devoir parfois remettre en question les certitudes qui fondent votre stabilité ;
- vous ouvrir à la différence et accepter qu'elle vous féconde ;

- vouloir sortir d'un monologue intérieur pour rencontrer ce qui est incommensurablement différent de vous…

Dans cette dynamique, vous aurez l'opportunité d'être surpris par d'autres façons de fonctionner, qui ne sont ni meilleures ni pires que les vôtres, mais juste différentes. Grâce à ce contraste, vous pourrez mieux comprendre vos propres mécanismes internes. Ce voyage vous amènera immanquablement à vous interroger sur le fonctionnement de l'être humain, et vous pourrez, en cherchant à le comprendre, encore améliorer vos capacités de communicateur. Divers modèles du fonctionnement humain méritent d'être abordés. Pour ma part, il en est un que je trouve particulièrement pertinent, c'est l'ennéagramme.

Au bout du compte, en échangeant mieux avec les autres, c'est aussi et surtout avec vous-même que vous communiquerez mieux. Comprendre les autres aide à se comprendre. Alors, soyez curieux, reprenez vos yeux d'enfant qui sait s'émerveiller de la vie, et ayez juste envie de communiquer !

Pour aller plus loin

Partie 1

L'introversion et l'extraversion :

- Laney M. O., *Introverti et heureux*, Les Éditions de l'Homme, 2005.

Une posture pour mieux communiquer :

- Berthelot F. et Levêque C., *Parler en public... avec plaisir*, Inter-Editions, 2007.

Se faire confiance :

- Chalvin M.-J., *L'Estime de soi*, Eyrolles, 2007.

Utiliser son corps :

- Wainwright G. R., *Parlez-vous le langage du corps ?*, Leduc.s Éditions, 2007.

Accepter ses émotions :

- Steiner C., *L'ABC des émotions*, InterEditions, 2005.

Partie 2

Accepter la différence :

- Lassus R. (de), *L'Ennéagramme*, Marabout, 2006.
- Vidal J.-Ph., *L'Ennéagramme envolutif*, Clefs du présent, 2009.

Partie 3

Travailler le langage :

- Chomsky N., *Le Langage et la Pensée*, Payot, 2009.

Les canaux de communication :

- Collignon G., *Comment leur dire*, InterEditions, 2005.

Partie 4

Rencontrer l'autre :

- Bandler R., *Un cerveau pour changer*, Pocket, 2008.
- Cudicio C., *Le Grand Livre de la PNL*, Eyrolles, 2004.
- Cayrol A. et Saint-Paul J. (de), *Derrière la magie*, InterEditions, 2005.

Partie 5

Les positions de vie, les messages contraignants, le triangle dramatique :

- Stewart I. et Joines V., *Manuel d'analyse transactionnelle*, InterEditions, 2005.
- Brécard F. et Hawkes L., *Le Grand Livre de l'analyse transactionnelle*, Eyrolles, 2008.
- Berne É. et Dilé L., *Des jeux et des hommes*, Stock, 1984.

Partie 6

La communication non violente :

- Rosenberg M. B., *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) : Introduction à la communication non violente*, La Découverte, 2004.
- Leu L., *Manuel de communication non violente*, La Découverte, 2005.

Composé par Istria

N° d'éditeur : 3857

Dépôt légal : juin 2009